



**MOLDCOOP**  
**UNIVERSITATEA COOPERATIST-COMERCIALĂ**  
**DIN MOLDOVA**

**ISSN 1857-1239**

**ANALELE ȘTIINȚIFICE**  
**ALE UNIVERSITĂȚII COOPERATIST-COMERCIALE**  
**DIN MOLDOVA**  
**Volumul al VIII-lea**

**CHIȘINĂU - 2011**

### Colegiul de redacție

- Redactor-șef:** *Tudor Maleca*, rector al UCCM, dr., prof. univ.  
**Redactori responsabili:** *Vasile Botnarcuic*, dr. hab., conf. univ.  
*Sergiu Petrovici*, dr. hab., prof. univ.  
**Membri ai colegiului:** *Larisa Șavga*, dr. hab., prof. univ.  
*Victor Apopii*, dr.hab., prof. univ. (Academia Comercială din Lvov, Ucraina)  
*Nina Ion Criștafovici*, dr.hab., prof.univ. (Universitatea Cooperatistă din Rusia, or. Moscova)  
*Nina Mereșco*, dr.hab, prof,univ. (Universitatea Națională Comercial-Economică din Kiev, Ucraina)  
*Semion Musteață*, dr., conf. univ.  
*Raisa Moroșan*, dr.hab., prof.univ.  
*Liliana Dandara*, dr., conf.univ.  
*Ion Ețcu*, dr. hab., prof. univ.  
*Tudor Tuhari*, dr. hab., prof. univ.  
*Sergiu Oprea*, dr., conf. univ.  
*Viorica Paraschivescu*, dr., prof.univ. (Universitatea “G.Bacovia”, Bacău, România)  
*Natalia Pritulshi*, dr.hab, prof,univ. (Universitatea Națională Comercial-Economică din Kiev, Ucraina)  
*Tudor Leahu*, dr., conf. univ.  
*Pavel Chirilov*, dr., conf. univ.  
*Ion Sîrbu*, dr.hab., prof.univ.  
*Claudia Melinte*, dr., conf. univ.  
*Elena Fuior*, dr., conf. univ.  
*Valentina Scutelnicuic*, dr., conf.univ.

**Comisia tehnică de redactare-editare:** *Svetlana Catînsus, Pavel Păvălache, Angela Durbală*

#### *Analele Științifice ale Universității Cooperatist-Comerciale din Moldova.* Volumul VIII.

Prezentul volum al Analelor Științifice ale UCCM însumează articole științifice ale profesorilor și colaboratorilor de la Universitatea Cooperatist-Comercială din Moldova și de la alte universități din Republica Moldova, România, Ucraina, Belarus, Federația Rusă etc., articole științifice, care au fost prezentate în cadrul Conferinței Științifice, organizată de către Rectoratul UCCM, în luna noiembrie 2010. Materialele inserate în această ediție sunt consacrate implementării sistemului de management al calității în cadrul învățămîntului superior, cuprinzînd următoarele domenii de cercetare și predare: merceologie, comerț, marketing, contabilitate și audit, finanțe, informatică economică, management, drept economic, economie, politici educaționale, comunicare, limbi moderne etc.

Materialele au fost discutate, aprobate și recomandate pentru tipar de către Senatul Universității Cooperatist- Comerciale din Moldova.

#### Descrierea CIP a Camerei Naționale a cărții

Universitatea Cooperatis-Comercială din Moldova. Analele științifice ale Universității Cooperatist-Comerciale din Moldova / MOLDCOOP. Universitatea Cooperatis-Comercială din Moldova ; col. red. : Tudor Maleca (red. șef), Vasile Botnarcuic, Sergiu Petrovici [et al.] – Chișinău : UCCM. 2010 vol. 6. - 2010. - 515 p. - Bibliografia la sfîrșitul art. - 100 ex.  
ISBN 978-9975-4095-0-6  
ISSN 1857-1239.  
Texte:limba română, engl., fr., rusă.

CZU 082:378.633.9(478)

*Materialele publicate în volum reflectă opinia semnatărilor,  
care nu coincide neapărat cu cea a colegiului de redacție*

# Secțiunea I

## ASIGURAREA CALITĂȚII PROCESULUI DIDACTIC

### TENDINȚE ACTUALE ÎN ASIGURAREA CALITĂȚII ÎNVĂȚĂMÂNTULUI SUPERIOR DIN RM

*Loretta HANDRABURA, viceministră\* a Educației, conf. univ., dr.*

*Alina HANDRABURA, lect. sup. univ., ASEM*

The paper presents the analysis of the situation in the area of Quality Assurance in educational services in the Republic of Moldova, particularly the characteristics of the Quality Management in higher education institutes (HEI). Lots of results in the implementation of the performance of the management system in higher education institutes have been obtained in the last years in Moldova. Many of HEI show high interest for the model of QMS proposed by the international standards ISO 9000 and for the implementation of some integrated quality management systems.

**Key words:** Quality Assurance, Quality Management System, Integrated Systems of the Quality Management, educational services, model for quality assurance, higher education institutes, quality assurance in education.

Contextul economic și social actual, legat de aspirațiile Republicii Moldova privind integrarea europeană, presupune realizări și performanțe în toate domeniile de activitate, inclusiv, în educație. Unul dintre principiile pe care se întemeiază educația este și asigurarea calității. Or, **calitatea educației** determină, în mare măsură, **calitatea vieții** și creează oportunități pentru realizarea deplină a potențialului fiecărei persoane. În acest context, Ministerul Educației și întreaga comunitate academică apreciază efortul UCCM de a organiza această conferință științifico-practică internațională pe un subiect prioritar de pe agenda Învățământului Superior și în corelare cu angajamentele noastre europene curente și de perspectivă la care vom face trimitere în această comunicare.

---

\* Norma literară recomandă forma viceministru.

Misiunea instituțiilor de învățământ superior și recunoașterea publică a acestora ca prestatoare de servicii educaționale de bună calitate s-a schimbat semnificativ în timp. În epoca postmodernă, însuși *conceptul de calitate a educației* a fost revizuit și extins ca și conotații pentru ca universitățile să răspundă noilor realități educaționale și implicit socio-economice.

Noua paradigmă, precum demonstrează și cercetările din domeniu<sup>1</sup>, prevede că abordarea Asigurării Calității în domeniul serviciilor educaționale are trei dimensiuni intercorelate – internațională, națională și instituțională.

- „*Dimensiunea internațională* reflectă cerințele comunității europene cu referință la integrarea în spațiul european al învățământului superior:
  - alinierea la standardele, modelele și bunele practici ale universităților europene în domeniul asigurării calității;
  - adaptarea curriculei universitare la cerințele din aria europeană, pentru a asigura mobilitatea studenților și cadrelor didactice;
  - creșterea încrederii în capacitățile instituțiilor de învățământ din RM de a oferi servicii și produse de bună calitate.
- *Dimensiunea națională* exprimă imperativele societății cu accent pe :
  - asigurarea transparenței sistemului educațional;
  - asumarea de către instituții a responsabilităților pentru serviciile propuse;
  - creșterea contribuției sistemului educațional la dezvoltarea economică și socială a țării prin pregătirea adecvată a specialiștilor;
  - convergența dintre piața serviciilor educaționale și cea a resurselor umane.
- *Dimensiunea instituțională* conține cerințe referitoare la creșterea competitivității instituțiilor de învățământ, recunoașterea lor internațională și națională.

Calitatea instituțiilor de învățământ superior înglobează trei componente indispensabile: *dezvoltare și îmbunătățire continuă, transformare și satisfacție a beneficiarilor*.

- *Dezvoltarea și îmbunătățirea continuă* - calitatea este axată pe efortul continuu în vederea îmbunătățirii permanente, cu accent pe responsabilizarea instituției de învățământ superior de a-și folosi cât mai bine autonomia instituțională și libertatea academică. Obținerea calității, în această accepție, se constituie ca parte centrală a *ethos*-ului academic și a ideii că personalul didactic este cel mai în măsură să aprecieze ce este calitatea;
- *Transformarea* vizează preocupările pentru calitate ce exprimă conținutul întregului proces de învățământ, centrat pe student. În acest caz, calitatea este înțeleasă ca proces de schimbare în cadrul căruia cu cât este mai bună, competitivă o instituție de învățământ superior, cu atât ea își realizează

---

1 Mihai Korca, *Educație de calitate pentru piața muncii*, București: Edit. Universitară, 2009; Valeriu Cabac, *Calitatea învățământului superior în viziunea comunității academice*. Studiu de caz, Univ. de Stat “Alecu Russo”, Bălți, 2006.

mai bine scopul de a oferi beneficiarilor procesului educațional cunoștințe, aptitudini specifice și atitudini care să le permită să trăiască și să muncească într-o societate bazată pe cunoaștere;

- *Satisfacție a beneficiarilor* – studenți, masteranzi, doctoranzi, altfel spus absolvenții celor 3 cicluri – licență, masterat, doctorat, dar și a familiilor lor, a societății, în general.

De calitatea serviciilor educaționale sunt interesați în primul rând studenții, ca principalii clienți, dar și părinții lor, angajatorii de pe piața muncii, guvernul și societatea în general, precum și întregul personal universitar, cei care asigură de fapt calitatea procesului de învățământ. Respectiv, produsul procesului de învățământ nu este studentul, cum s-ar părea la prima vedere, ci *educația* pe care o primește studentul, volumul de cunoștințe, experiența dobândită, competențele functionale pe care le obține pe perioada de formare inițială și continuă.

Din cele relatate, deducem că în viziunea actuală, conceptul de calitate în instituțiile de învățământ superior este perceput ca unul multidimensional, dinamic și structurat pe mai multe niveluri. Totodată, acesta trebuie corelat cu cadrul contextual al unui model educațional, cu strategia, misiunea, obiectivele instituției, precum și cu cerințele sale interne, transpuse în practică, de regulă, prin:

- îndeplinirea garantată a unor standarde și niveluri de performanță minime;
- capacitatea de a stabili, într-un context diversificat, obiective și de a le realiza;
- abilitatea de a satisface cererile și așteptările beneficiarilor direcți și indirecti ai procesului educațional;
- orientarea către excelență.

În **Spațiului European al Învățământului Superior** există o conștientizare clară a faptului că preocuparea pentru calitate trebuie să fie una prioritară. Politica Uniunii Europene referitoare la calitate se regăsește într-o serie de acorduri și documente expuse în tabelul 1.

Preocuparea UE pentru problema calității este confirmată și de existența organizațiilor (rețelelor) internaționale și europene, cum ar fi:

- *Rețeaua Internațională a Agențiilor de Asigurare a Calității în Învățământul Superior (INQAAHE - The International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education)* are ca scop culegerea și desiminarea informațiilor despre teoria și practica actuală în domeniul evaluării, ameliorării și menținerii calității în învățământul superior.
- *Asociația Universităților Europene (EUA – European University Association)* a promovat această abordare încă de la începutul anilor 1990, iar la **Conferința Ministerială de la Berlin din 2003** s-a dat impulsul pentru o nouă dezvoltare în ceea ce privește mai buna înțelegere a rolului universităților autonome în ceea ce privește asigurarea calității în învățământul superior.

**Tabelul 1. Concepția europeană în Asigurarea Calității învățământului superior**

<i>Declarația de la Sorbona, 1998</i>	Crearea spațiului European al învățământului superior
<i>Declarația de la Bologna, 1999 - Procesul Bologna</i>	Catalizatori ai acestei preocupări de actualizare și de compatibilizare europeană a teoriei, procedurilor, metodologiilor și practicilor instituționale de asigurare a calității.
<i>Reuniunea de la Praga, 2001</i>	Definirea și implementarea unui sistem național de asigurare a calității învățământului superior.
<i>Reuniunea de la Berlin, 2003</i>	S-a recunoscut oficial că <i>“Responsabilitatea primară pentru asigurarea calității revine fiecărei universități, iar aceasta asigură temeiul pentru o reală responsabilitate a sistemului universitar în interiorul cadrului național al calității”</i> . Astfel, pentru realizarea acestui obiectiv, rolul hotărâtor îl are <i>calitatea educației oferite și performanța cercetării științifice a instituției</i> .
<i>Reuniunea de la Bergen, 2005</i>	Adoptarea de standarde, ghiduri, linii directoare și proceduri privind asigurarea calității în învățământul superior.

- *Asociația Europeană pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior* (ENQA - The European Association for Quality Assurance in Higher Education) a stabilit standarde și linii directoare pentru asigurarea calității în învățământul superior în Europa, care au fost adoptate la Conferința Miniștrilor de la Bergen, 2005. ENQA a evidențiat faptul că ‘Instituțiile ar trebui să aibă o politică și niște proceduri asociate pentru asigurarea calității și a standardelor pentru programe și acreditări’. De asemenea, acestea ar trebui să se angajeze explicit în dezvoltarea unei culturi care să recunoască importanța calității și a asigurării calității, în activitatea lor.
- *Registrul European al Asigurării Calității (EQAR - European Quality Assurance Register)*, care furnizează informații clare și credibile în ceea ce privește agențiile pentru asigurarea calității care funcționează în Europa.

Calitatea într-o instituție de învățământ poate fi aplicată pe baza unor standarde/modele din domeniul managementului calității utilizate de furnizorii de instruire:

- ISO 9001:2008 – Sisteme de management al calității. Cerințe.
- ISO 9004:2009 - Managementul performanțelor durabile ale unei organizații.

Abordarea managementului calității.

- ISO IWA 2/ 2003 - Sisteme de management al calității. Linii directe pentru aplicarea standardului ISO 9001 în domeniul educației.
- ISO 19011/2003 – Linii directe pentru auditarea sistemului de management al calității și / sau al mediului
- ISO 17024/2004 – Evaluarea conformității – Cerințe generale pentru organismele de certificare persoane
- EFQM – Modelul de Excelență
- 20 de chei ale succesului (sistem de management operațional, japonez)
- Șase sigma (sistem de management operațional, japonez)
- Managementul Calității Totale (TQM)
- Sisteme Integrate de Management (Calitate - Mediu – Sănătate și Securitate Ocupațională – Securitatea Informațiilor – Responsabilitate Socială etc.)

Validarea eficacității implementării sistemului de management al calității al instituției de învățământ superior, expusă în tabelul 2, poate fi efectuată prin certificare, autoevaluare, atestare, audit intern și extern, supraveghere etc.

**Tabelul 2. Metode de validare a eficacității unui Sistem de Management al Calității**

<b>Modelul</b>	<b>Metode pentru validarea eficacității implementării sistemului de management al calității</b>
CQAF	Autoevaluare + inspecție / validare externă
ISO 9001/2008	Certificare de terță parte
ISO 10015/2000	Autoevaluare
ISO IWA 2/2003	Autoevaluare
ISO 9004/2009	Autoevaluare / atestare IQNet
Modelul EFQM	Autoevaluare / Participare la Premiul Național / European al Excelenței
ISO 17024/2004	Acreditare de către un organism de acreditare
ISO 19011/2003	Certificare de către un organism de certificare persoane

În Republica Moldova, instituțiile de învățământ superior au început să fie preocupate de implementarea unui SMC, începând cu anul 2003. **Universitatea Cooperatist Comercială din Moldova** a fost prima instituție care a aplicat principiile managementului calității și cerințele standardului internațional ISO

9001, iar în anul 2009 și-a certificat cu succes Sistemul de Management al Calității în conformitate cu acest referențial. Alte instituții de învățământ superior care au deja un SMC certificat conform standardului ISO 9001 sunt:

- Universitatea Liberă Internațională din Moldova
- Academia de Studii Economice din Moldova
- Universitatea de Stat Alecu Russo din Bălți
- Universitatea de Stat de Medicina și Farmacie «N. Testemiteanu»
- Institutul Umanistic Contemporan
- Universitatea de Studii Europene din Moldova.

Lista acestora este completată de Universitatea Tehnică din Moldova, Universitatea de Stat din Moldova, Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă”, Universitatea de Stat din Tiraspol, Universitatea de Stat din Cahul, Universitatea Agrară de Stat din Moldova, care de asemenea au un sistem de management al calității implementat.

Acest rezultat se datorează și faptului că practic toate universitățile eligibile în programul Tempus au beneficiat pe parcursul celor 17 ani de implementare și de proiecte în domeniul **asigurării calității**. În cadrul acestora au fost elaborate repere conceptuale privind asigurarea calității în învățământul superior; recomandări privind evaluarea activității de învățare a studenților, care au fost propuse ulterior instituțiilor ca suport pentru elaborarea regulamentelor interne.

Instituționalizarea sistemelor interne de management al calității și elaborarea unui model al sistemului de asigurare a calității studiilor se datorează de asemenea proiectelor centrate pe **asigurarea calității**.

Promovarea concepției **asigurării calității** a fost și rămâne o **prioritate strategică** a Ministerului Educației la toate treptele de învățământ, prevăzută în toate documentele de politici și mai nou în **Acordul de Asociere RM-UE**, în care, pe componenta educație se indică printre alte obiective: „modernizarea sistemului de educație și de formare, ce contribuie la sporirea calității, relevanței, accesului la educație”.

În proiectul noul **Cod al Educației**, în *Titlul IX*, se stipulează *Asigurarea calității, evaluarea și acreditarea în învățământ*, art. 133-136. În vederea aplicării unui management efectiv al calității în învățământul superior, în noul **Cod al Educației** se prevede expres:

- (1) Asigurarea calității formării profesionale inițiale și continue constituie o prioritate fundamentală a instituțiilor de învățământ superior.
- (2) În instituțiile de învățământ superior se instituie sisteme de management al calității, coordonate de structuri instituționale, create în acest scop.
- (3) Sistemul instituțional de management al calității conține, în fond, următoarele subsisteme:
  - a) de orientare, care le permite studenților, doctoranzilor să aleagă un traseu adaptat capacităților proprii;



- b) de evaluare a serviciilor educaționale prestate studenților, doctoranzilor;
- c) de evaluare a curriculumului pe discipline/module;
- d) de evaluare continuă a procesului de învățământ și a rezultatelor învățării;
- e) de evaluare a cercetărilor științifice în instituția de învățământ superior;
- f) de evaluare a managementului academic și administrativ, inclusiv financiar;
- g) de evaluare a serviciilor de asistență socială prestate studenților, doctoranzilor;
- h) de interacțiune cu absolvenții și angajatorii.

În **Strategia consolidată de dezvoltare a învățământului pentru anii 2011-2015** (proiect), pentru integrarea învățământului superior în spațiul european al învățării și cercetării sunt trasate ca sarcini:

- Crearea în anul 2011 a Agenției Naționale de Asigurare a Calității în Învățământul Superior și Cercetare.
- Crearea până în anul 2012 în toate instituțiile de învățământ superior a structurilor interne de asigurare a calității.

Obiectivul 2 din cele 9, propuse pentru treapta învățământului superior, se referă la: “Crearea și implementarea mecanismelor externe și interne de asigurare și monitorizare a calității în învățământul superior.

*Direcții de politici:*

- conceptualizarea fenomenului de calitate în sistemul de învățământ superior;
- dezvoltarea sistemului de indicatori privind evaluarea calității în învățământul superior;
- constituirea mecanismelor externe de evaluare a calității în învățământul superior;
- constituirea mecanismelor interne și externe de asigurare și monitorizare a calității în învățământul superior;
- dezvoltarea sistemului de acreditare prin conexiunea cu sistemul de asigurare a calității în învățământul superior;
- elaborarea standardelor de calitate în învățământul superior în contextul standardelor internaționale.

*Rezultatele scontate:*

- va fi elaborată Concepția calității în învățământul superior;
- va fi constituit un model multidimensional de asigurare și monitorizare a calității în învățământul superior;
- va fi creată Agenția Națională de Asigurare a Calității în Învățământul Superior și Cercetare;

- vor fi stabilite modalități de monitorizare internațională a calității în învățământul superior;
- va fi efectuat clasamentul (rating-ul) instituțiilor de învățământ superior.”

## **Concluzii**

1. Instituțiile de învățământ superior sunt implicate în cunoașterea și aprofundarea conceptelor teoretice de calitate, de cultura calității, de bune practici, a conținuturilor acestor concepte, a căilor și mijloacelor de implementare și de ridicare, pe această baza a învățământului și cercetării științifice la standarde de calitate și competitivitate, conforme cerințelor actuale ale societății.

2. Calitatea a devenit în prezent un element strategic al managementului global al instituțiilor de învățământ superior, generând *încredere tot mai consistentă, pe termen mediu și lung*, în capacitatea și performanțele acestora, atât pe plan intern cât și internațional. Calitatea educației universitare a devenit un subiect de importanță majoră, deoarece piața locurilor de muncă devine din ce în ce mai mică și în același timp mai exigentă.

3. Se înregistrează anumite progrese în implementarea unei culturi a calității în managementul universitar. Este necesar, însă, ca rezultatele activităților întreprinse în acest domeniu să fie diseminate mai intens la nivelul comunității academice și al studenților. Numai în acest mod comunitatea se convinge de utilitatea proceselor, evitându-se astfel desfășurarea lor formală. În prezent, cu toate că există încă un oarecare formalism în elaborarea rapoartelor de evaluare internă și în răspunsul privind îndeplinirea indicatorilor de performanță, se constată preocuparea tot mai intensă a instituțiilor pentru asigurarea și îmbunătățirea calității.

4. Managementul Calității aplicat în cadrul instituțiilor de învățământ superior asigură responsabilitate și îmbunătățirea continuă a serviciilor educaționale în vederea generării/sporirii încrederii clienților în calitatea serviciilor prestate și îmbunătățirea permanentă a acesteia.

5. Conștientizarea importanței calității în învățământul superior și asumarea unor angajamente în acest sens, împreună cu o solidă cultură a documentării și managementul eficient al acestei calități (prin proceduri de asigurare a calității), constituie „ingredientele” culturii calității. Pe măsură ce elementele calității se schimbă și evoluează, același lucru trebuie să se întâmple și cu sistemul integrat de valori, comportamente, atitudini și angajamente legate de calitate.

## Bibliografie

1. Cabac V., *Calitatea învățământului superior în viziunea comunității academice*. Studiu de caz, Univ. de Stat "Alec Russo". - Bălți, 2006.
2. Cojocaru V., *Calitatea în educație „Managementul calității”*. - Ch. 2007.
3. Drăgulănescu N., Drăgulănescu M., *Managementul calității serviciilor*. – București: AGIR, 2003.
4. ISO 9000:2005 – *Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular*.
5. ISO 9001:2008 – *Sisteme de management al calității. Cerințe*.
6. ISO IWA 2:2003 - *Sisteme de management al calității. – Linii directoare pentru aplicarea standardului ISO 9001 în domeniul educației*.
7. Korca M., *Educație de calitate pentru piața muncii*, București: Edit. Universitară, 2009.
8. Olaru M., Pamfilie R., *Calitate – Management – Integrare europeană*. – București: S.C. Romtrans S.A., 2007.
9. Olaru M., Șavga L. (coord.). - *Ghid pentru implementarea unui sistem de management al calității în cadrul instituțiilor de învățământ superior*, Chișinău: Edit. Iunie-prim,, 2005.
10. Oprean C., *Managementul integrat al calității*, Sibiu: Edit. Universității "Lucian Blaga", 2005.
11. Pânzaru, I. (coord.).- *Ghidul calității în învățământul superior*, București: Editura Universității din București, 2004.
12. Secrieru D., *Calitatea învățământului superior în viziunea comunității academice*. - Ch.:UTM, 2006.
13. Stanciu I., *Managementul calității totale*.- București:CarteaUniversitară, 2003.
14. Trandafir M., *Calitatea - dictionar explicativ*.- București: Tehnică, 2005.

Recenzenți: L. Șavga, dr. hab., prof. univ.  
S. Musteață, dr., conf. univ.

Prezentat în luna noiembrie 2010

# DEZVOLTAREA ȘI IMPLEMENTAREA SISTEMELOR DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ÎN INSTITUȚIILE DE ÎNVĂȚĂMÂNT SUPERIOR

Larisa Șavga, prof. univ., dr.hab.

Universitatea Cooperatist-Comercială din Moldova

*Assurance/Management assurance in higher education became a priority for universities which look for a durable development and competitive advantages. The paper gives arguments for the opportunity of implementing quality management systems(QMS), the differences between traditional approach of quality and quality management are being analyzed, it is exposed the vision concerning a step in the domain of quality management based on evolution from the controlled quality to total quality, there are indentified barriers and objectives in the domain.*

## Introducere

Strategia de la Lisabona (martie 2000) a stabilit drept obiectiv transformarea economiei europene in cea mai competitivă și dinamică *economie bazată pe cunoaștere*, capabilă de creștere economică durabilă, cu locuri de munca mai multe și mai bune și cu o coeziune socială sporită. Atingea acestui obiectiv (termen – anul 2010) solicita eforturi pentru a obține nu numai o transformare radicală a economiei, ci și pentru adoptarea unui program ambițios de *modernizare a sistemului educațional*. Cu toate ca s-au înregistrat progrese in domeniu, acest obiectiv rămâne a fi actual și pentru următoarea perioada.

Strategia Lisabona post2010, noul program comunitar, stabilește printre prioritățile esențiale continuarea promovării **nivelurilor de competente și calitatea educației**, iar in materie de *cunoaștere (educație, cercetare-dezvoltare și inovare)* prevede măsuri pentru a „cincea libertate” - libera circulație a cunoștințelor.

Conștientizând prioritatea calității învățământului superior, țările din aria europeană au încercat să răspundă noilor exigențe prin reformarea sistemelor educaționale naționale, punând accent pe asigurarea calității, diversitate, echitate. Calitatea învățământului superior, fiind concepută drept *elementul central* în formarea unui *Spațiu European al Învățământului Superior*, a constituit axa acțiunilor de dezvoltare în acest domeniu (Tabelul 1).

## Dimensiunea europeană a asigurării calității

Declarația de la Sorbona (1998)	<i>Crearea Spațiului European al Învățământului Superior</i>
Declarația de la Bologna (1999)	<i>Șase obiective, printre care promovarea cooperării europene în asigurarea calității</i>
Reuniunea de la Praga (2001)	<i>Definirea și implementarea unui sistem național de asigurare a calității învățământului superior</i>
Reuniunea de la Berlin (2003)	<i>Responsabilitatea primară pentru asigurarea calității în învățământul superior aparține fiecărei instituții</i>
Reuniunea de la Bergen (2005)	<i>Recomandări de standarde, ghiduri și proceduri privind asigurarea calității în învățământul superior</i>
Reuniunea de la Leuven (2009)	<i>Dezvoltarea dimensiunii europene a asigurării calității</i>

La conferința miniștrilor responsabili de învățământul superior de la Leuven (2009) s-a accentuat importanța **învățării centrate pe student**, care să conducă la **o înaltă calitate**, căi educaționale flexibile și mai mult adaptate la individ, precum și a asigurării înaltei calități a **mobilității**. S-a stabilit drept obiectiv pentru perioada anilor **2020** ca cel puțin **20%** din cei care absolvesc să fi beneficiat de o perioadă de studiu în străinătate.

În Republica Moldova se amplifică importanța calității învățământului. Sistemul educațional încă nu a devenit un catalizator al creșterii economice durabile și un factor prioritar în sporirea competitivității pe plan intern și extern.

### **Repere conceptuale și necesitatea dezvoltării sistemelor de asigurare/ management al calității**

1. Învățământul superior în Republica Moldova este în continuă dezvoltare și reformare, adaptându-se la realitățile economico-sociale, necesitățile pieței interne și prioritățile europene în domeniu.

Liberalizarea pieței serviciilor educaționale în Republica Moldova a condus în a. 1990-2000 la majorarea substanțială a numărului de instituții de învățământ superior, înregistrând 47 de universități în a. 2000. Dezvoltarea competiției și concurenței în perioada următoare a generat diminuarea numărului de instituții de învățământ superior, astfel în a.u. 2009-2010 în republică își desfășurau activitatea 33 de instituții cu un număr de 109,9 mii studenți (Tabelul 2).

Tabelul 2

## Dimensiunea învățământului superior în Republica Moldova

	1990-1991	1995-1996	2000-2001	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2008-2009	2009-2010
Număr instituții învățământ <b>universitar</b>	9	20	47	40	35	35	31	33
Studenti, mii	54,7	54,8	79,1	104,0	114,6	126,1	114,9	109,9
Personal didactic, mii	4,3	4,3	5,3	5,7	5,9	6,2	6,4	6,4
Raport studenți/cadru didactic	13	13	15	18	19	20,3	17,9	17,1
<b>Studenți la 10.000 locuitori</b>	125	152	217	288	318	351	322	308

Sursa: Biroul Național de Statistică [1, p. 163, 169; 10]

Dezvoltarea mediului concurențial reclamă plasarea pe prim plan a problemelor calității, constituirii modelului sistemului educațional bazat pe calitate, performanță, excelență. Calitatea devine un criteriu universal în competiția concurențială.

2. Printre *factori motivaționali*, care impun orientarea instituțiilor de învățământ superior spre calitate și preocuparea pentru asigurarea calității se remarcă:

- diminuarea continuă a numărului absolvenților instituțiilor de învățământ general (Figura 1),
- creșterea concurenței între instituțiile de învățământ,
- extinderea autonomiei universitare și diversificarea strategiilor instituționale,
- necesitatea asigurării credibilității în sistemul educațional și a responsabilității publice a instituțiilor de învățământ pentru prestațiile sale,
- expansiunea cheltuielilor destinate proceselor educaționale și de cercetare-dezvoltare,
- existența dezechilibrelor dintre piața serviciilor educaționale și piața muncii,
- tendința spre integrare în Spațiul European al Învățământului Superior și aliniere la standardele europene, internaționalizarea învățământului,
- mobilitatea forței de muncă și necesitatea recunoașterii calificărilor ș.a.

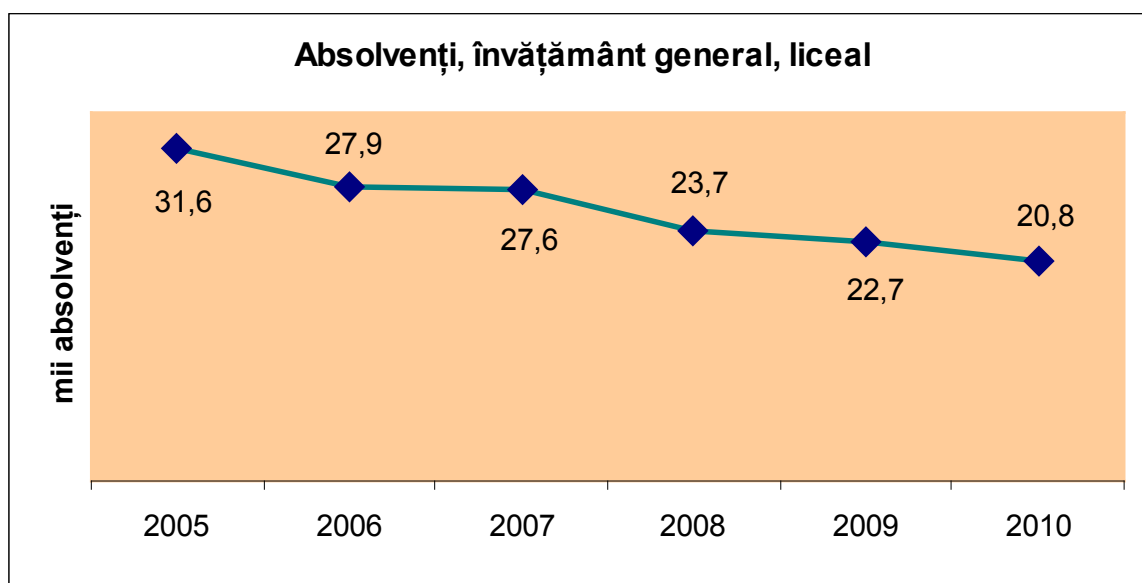


Figura 1. Dinamica absolvenților învățământului general și liceal în a.2005-2010  
 Sursa: [3, p. 29; 10]

3. *Asigurarea calității și managementul calității în învățământul superior* sunt cerințe orientate spre crearea unei societăți informaționale cu o economie bazată pe cunoaștere.

Cu toate că problematica calității învățământului superior este multiaspectual abordată, totuși, în multiple cazuri, calitatea este înțeleasă foarte îngust, doar drept ceea ce poate oferi o universitate, accentul fiind pus pe resurse. Dacă ne referim la standardele din familia ISO 9001, calitatea unui produs/serviciu nu înseamnă *ceea ce vrea să ofere* producătorul/prestatorul, ci doar *ceea ce este adecvat cerințelor* clienților aceluși produs/serviciu.

Prin optica standardelor internaționale, precum și având în vedere conținutul și specificul serviciilor educaționale, se poate conchide că **universitatea** reprezintă un furnizor de servicii, produsele ei fiind imateriale **cunoașterea și competențele**. Iar **calitatea unei universități** este măsura în care produsele și activitatea ei **satisfac cerințele și așteptările clienților**, precum și ale partenerilor ei interni și externi.

Astfel, serviciile prestate de o universitate sunt considerate a fi „**de calitate**” doar **în măsura în care produsele și procesele universității satisfac necesitățile, cerințele și așteptările clienților și ale celorlalți parteneri**.

Într-un mediu în continuă schimbare, **universitatea** trebuie abordată ca o organizație ce operează într-o **piață concurențială a ofertei de servicii** (educaționale, de cercetare, de consultanță). **Competitivitatea instituției** de învățământ superior este determinată de **capacitatea și viteza ei de adaptare la nevoile în continuă schimbare ale mediului său economico-social**, iar aceasta din urmă poate fi obținută doar prin asigurarea calității educației și îmbunătățirea ei continuă. În acest sens putem afirma că calitatea înseamnă competitivitate și viceversa.

4. În frecvente cazuri, în societate, și în mediul academic, la particular, asigurarea/managementul calității este identificată cu acreditarea instituțiilor de învățământ, ceea ce constituie o percepție greșită.

*Acreditarea*, în definiția standardizată, reprezintă o procedură prin care un *organism de acreditare* recunoaște oficial și atestă în scris faptul că o anumită organizație este competentă să efectueze anumite activități specifice. O asemenea abordare o confirmă și legea cu privire la evaluarea și acreditarea instituțiilor de învățământ din Republica Moldova, nr. 1257/1997, conform căreia “acreditarea instituțiilor din sistemul de învățământ din Republica Moldova bazată pe evaluarea imparțială a tuturor domeniilor de activitate, are drept scop determinarea *capacităților acestora* de a realiza calitativ obiectivele prevăzute de legea învățământului” [6]. Astfel **acreditarea** înseamnă de fapt o recunoaștere oficială a **existenței unei anumite competențe a universității**, este o dovadă a credibilității de care beneficiază universitatea precum și o confirmare, că cerințele minime ale prestațiilor educaționale sunt asigurate.

Respectiv pentru asigurarea calității în învățământ, orientarea instituțiilor de învățământ spre o îmbunătățire continuă a calității serviciilor și produselor sale, sporirea încrederii societății în prestațiile universităților sunt necesare și alte abordări, concepte, proceduri.

5. Evoluția concepțiilor calității și solicitările pieței muncii au generat multiple modalități de soluționare a problemelor calității, printre care mai relevante sunt:

- modele bazate pe realizarea unor activități sau programe de îmbunătățire a calității,
- participare în concursurile calității prestațiilor universității,
- modele bazate pe implementarea sistemelor de management a calității (SMC).

Primele se bazează pe activități fragmentare, episodice, care nu asigură calitate superioară în învățământ. Pentru obținerea performanțelor în domeniul calității educației se impune o *abordare sistemică*, care să devină o parte *componentă a managementului instituției de învățământ*.

Importanța abordării sistemice a calității rezidă în faptul, că, potrivit aprecierilor specialiștilor, 94% din problemele universităților se situează la nivelul managementului, nu la nivelul indivizilor [8, p.30]. Într-un asemenea context sporește importanța implementării sistemelor de asigurare și de management al calității în instituțiile de învățământ superior.

Printre modelele Sistemelor de Management al Calității, bazate pe abordarea sistemică, pot fi menționate:

- modele bazate pe standarde internaționale ISO 9001:2008,
- modele bazate pe Managementul Calității Totale (TQM),
- modele bazate pe sistemul 20 de chei,
- modele integrate.



Subliniem, că managementul calității are ca scop principal orientarea spre performanță a unei instituții pe toate dimensiunile activității acesteia, precum și maximizarea acestei performanțe și se bazează pe *un sistem de organizare internă specific* (sistem de management al calității - SMC).

6. În realitate, în frecvente cazuri, se confundă noțiunile de asigurare a calității cu managementul calității. În documentele de politici educaționale accentul se pune pe asigurarea calității, noi, însă, considerăm mai relevantă și fundamentată abordarea calității prin prisma managementului calității. Menționăm în context că conform prevederilor standardelor din familia ISO 9001, **managementul calității** este un ansamblu de activități coordonate, efectuate în scopul orientării și menținerii unei organizații în ceea ce privește calitatea. **Asigurarea calității** înseamnă acea parte a managementului calității concentrată pe furnizarea încrederii că cerințele referitoare la calitate vor fi îndeplinite. Pentru o înțelegere mai clară a diferențelor dintre aceste noțiuni vom prezenta evoluția conceptelor (abordărilor) calității (Figura 2).

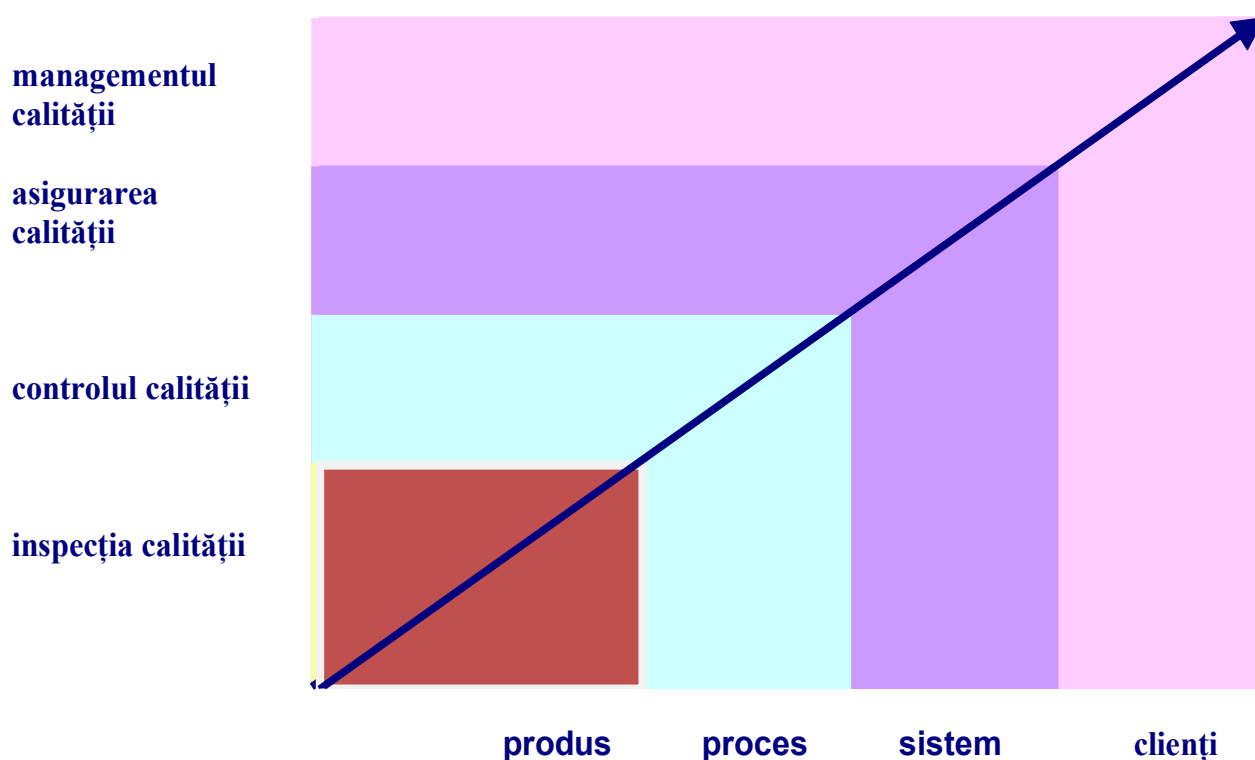


Figura 2. Evoluția abordărilor calității

Sursa: adaptată conform [9, p. 32]

Astfel managementul calității integrează activități de planificare, control, asigurare a calității, precum și asociază toate componentele unui sistem integrat (produs, proces, sistem, beneficiari) și orientează spre o îmbunătățire continuă a calității, accentul fiind pus pe clienți (Figura 3).

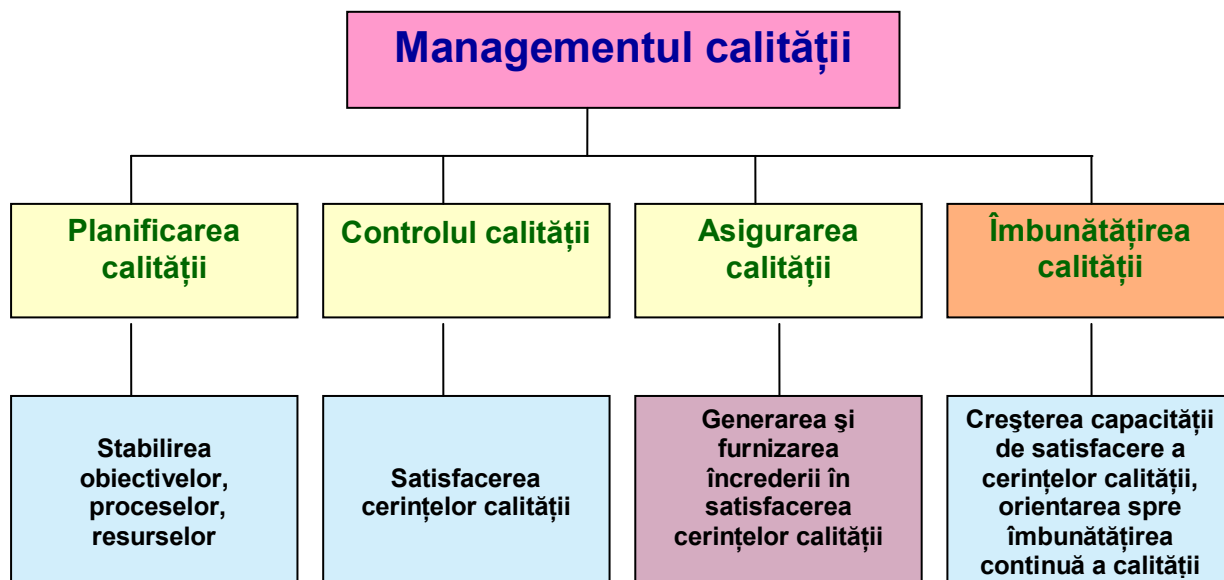


Figura 3. Componentele managementului calității

Din cele prezentate rezultă prioritatea managementului calității în raport cu asigurarea calității și oportunitatea dezvoltării conceptului de management al calității pe întreaga dimensiune a sistemului educațional (nivel instituțional – nivel național).

*Importanța managementului calității* este menționată și de *specialiștii europeni în materie de calitate a educației*, care afirmă că „managementul calității are un rol important în schimbarea și dezvoltarea la nivel instituțional. Acest rol este adesea subapreciat în instituțiile în care managementul și evaluarea calității instituționale sunt confundate cu condițiile de evaluare și acreditare impuse de agențiile externe. ... Constatăm că introducerea sistemelor de management al calității în interiorul instituțiilor de învățământ, în scopul îmbunătățirii procesului de schimbare la nivel instituțional, nu este suficient de bine dezvoltată, sau în unele cazuri, o astfel de abordare lipsește cu desăvârșire” [2].

7. Viziunea modernă asupra calității orientează spre tranziția de la ***tehnici de control*** a calității la acțiuni de ***îmbunătățire continuă*** și sporire a performanțelor universităților, ***de la calitate controlată la calitate totală***. Totodată necesită luat în considerare faptul că, în cele din urmă, *calitatea* unei universități este determinată de *performanțele* ei. Pe acest motiv considerăm că demersul în domeniul managementului calității trebuie să orienteze spre creșterea continuă a performanțelor universităților, avansând de la acreditarea instituțională la asigurarea excelenței în educație. Într-un asemenea context, în viziunea noastră, demersul în domeniul managementului calității poate fi prezentat în modul ilustrat în figura 4. Acesta oferă posibilități de tranziție de la nivel minimal al calității, asigurat prin proceduri de acreditare, bazate pe auditarea calității la nivel instituțional, la excelență în educație, bazată pe implementarea TQM (Managementului Calității Totale) și participare la concursurile pentru decernarea premiilor calității.

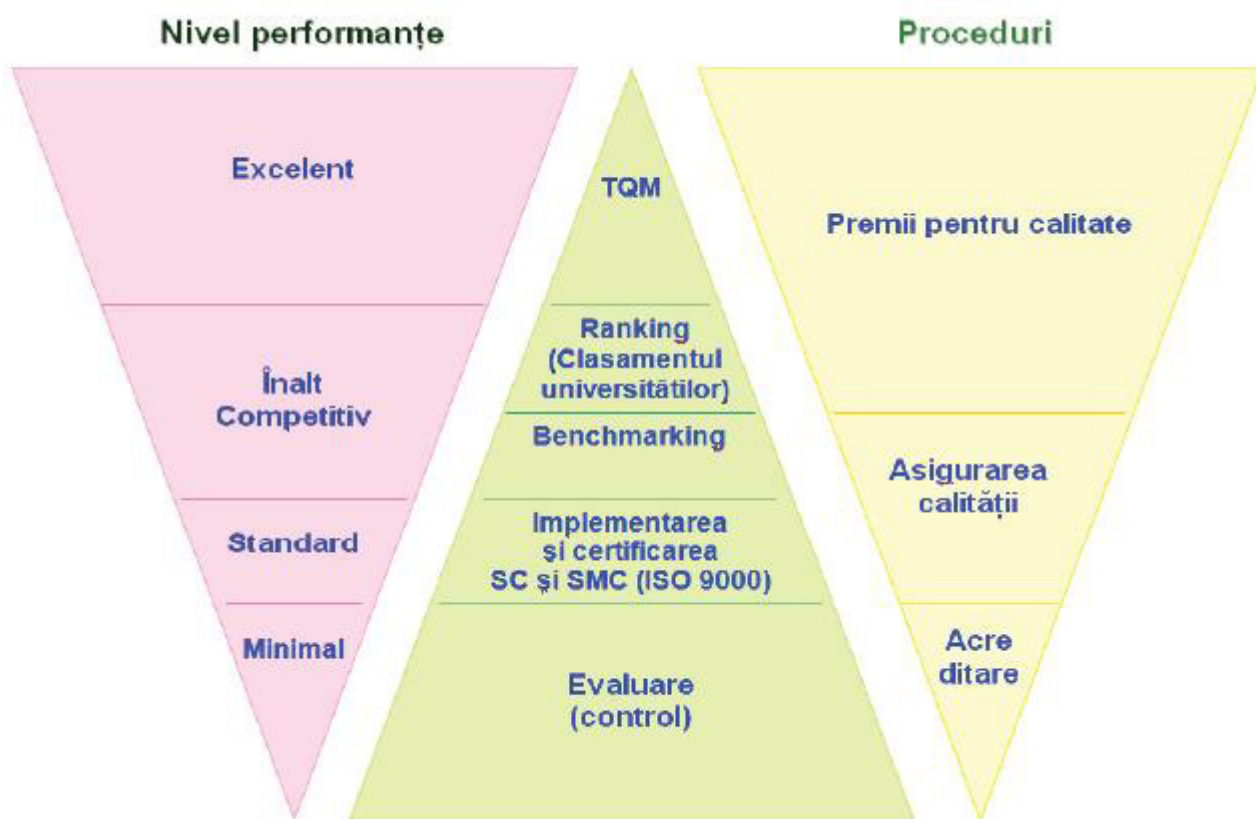


Figura 4. Demersul în domeniul managementului calității și creșterea performanțelor instituțiilor de învățământ superior

Etapele evidențiate în figura 4 semnifică:

- *Nivel minim acceptabil al performanțelor (sistemul acreditării)*
  - *satisfacerea criteriilor minimale* de către universități pentru a putea fi autorizate/ acreditate, în principal, din punct de vedere al resurselor
  - stabilirea dacă sunt respectate anumite condiții pentru *inițierea unor programe de formare profesională* într-o anumită universitate
  
- *Performanțele de nivel mediu (sau “standard”)*
  - orientarea universității *spre competitivitate, performanță și excelență* prin proiectarea și implementarea în universități a *sistemului de management al calității (SMC)* sau a *sistemului intern de asigurare a calității*
  - abordarea sistematică, sistemică, unitară și coerentă a calității
  - *certificarea SMC*
  
- *Nivel înalt de competitivitate și excelență (cele mai bune practici)*
  - creșterea performanțelor
  - acțiuni de *benchmarking*
  - *clasamentul (ranking)* universităților
  - eficiență și eficacitate maxime
  - *modele de excelență, premii pentru calitate*
  - *coduri de bune practici*

Ținem să menționăm, că dacă nivelul I de performanță (minimal – acreditare) și II (standard – implementarea și certificarea SMC) sunt, în fond, proceduri ce asigură calitatea pe *dimensiunea internă (instituțională)*, celelalte nivele plasează universitățile în coordonate de competitivitate interuniversitară, respectiv pot fi apreciate drept proceduri/instrumente de *asigurare externă a calității*. Anume acestea din urmă, în opinia noastră, sporesc substanțial concurența dintre instituții, iar, ca urmare, calitatea serviciilor educaționale și a cercetării universitare.

Printre activitățile cu caracter inovativ și cu impact asupra calității prestațiilor instituțiilor de învățământ pentru sistemul educațional din țară pot fi menționate *banchmaking* și *clasamentul universităților* (ranking).

**Benchmarking**-ul, referitor la educație poate fi definit drept procesul de măsurare și comparare a performanței serviciilor produselor, și metodelor de activitate ale unei universități în raport cu cei mai puternici concurenți și ale acelor instituții, care sunt recunoscute drept lideri în domeniul educațional. Universitățile, care practică benchmarking, tind să obțină o superioritate față de alte instituții concurente, măsurând distanța, care le separa și stabilind măsurile de întreprins pentru creșterea performanțelor. Benchmarking-ul vizează calitatea, performanța, calea către excelență și urmărește un transfer al celor mai bune practici menite să îmbunătățească managementul universitar.

**Ranking** (clasamentul) este metoda de evaluare complexă a universităților conform unor criterii prestabilite, ce permite clasarea concurenților într-o anumită ordine (listă) în funcție de performanțele lor.

Aceste instrumente manageriale, fiind bine fundamentate teoretic, sunt foarte complicat de aplicat cu succes în practică.

8. În practica internațională sunt dezvoltate diferite concursuri pentru decernarea *premiilor calității*. Printre cele mai cunoscute pot fi menționate Premiul European pentru Calitate (acordat de European Foundation for Quality Management), Premiul American pentru calitate Malcom Baldrige, Premiul Japonez pentru Calitate E. Deming, Premiul Român pentru Calitate J.Juran ș.a. Aceste premii naționale și internaționale reprezintă un mijloc eficient de evaluare a gradului de eficiență în ceea ce privește implementarea și menținerea sistemelor de management al calității și performanțele obținute la nivel organizațional. Analiza criteriilor de acordare a premiilor scoate în evidență similaritatea acestora. Astfel *Premiul European pentru Calitate* ia în evidență următoarele criterii:

- procesul de leadership (10 %)
- managementul resurselor umane (9 %)
- politicile și strategiile (8 %)
- resursele (9 %)
- procesele (14 %)
- satisfacția angajaților (9 %)

- satisfacția clienților (20 %)
- impactul în societate (6 %)
- rezultatele (15 %).

Decernarea *Premiului Malcom Baldrige* pentru calitate în educație se bazează pe următoarele criterii și punctaj (total 1000 puncte):

- leadership - 120 puncte (12 %)
- planificare strategică - 85 puncte (8,5 %)
- orientare către client și spre piață - 85 puncte (8,5 %)
- măsurarea, analiza și cunoștințele de management - 90 puncte (9 %)
- dezvoltarea și managementul resurselor umane - 85 puncte (8,5 %)
- managementul proceselor - 85 puncte (8,5 %)
- rezultatele performanțelor universității - 450 puncte (45 %).

În Republica Moldova, în a. 2000 a fost instituit Premiului de stat pentru realizări în domeniul calității, productivității și competitivității [4], reconfirmat în a. 2004 [5]. Indicatorii de performanță ce se supun evaluării sunt grupați în câteva grupe și se referă la competitivitate, productivitatea activelor, productivitatea materiei prime, productivitatea forței de muncă, rentabilitatea afacerii și profitabilitate, în total fiind supuși evaluării 15 indicatori (Tabelul 3).

Tabelul 3.

Indicatorii supuși evaluării pentru decernarea Premiului de Stat pentru realizări în domeniul calității, productivității și competitivității (total 680 puncte)

<p style="text-align: center;"><u>COMPETITIVITATEA</u></p> <p>1. Competitivitatea forței de muncă = Valoarea adăugată / Costul forței de muncă (30 p.)</p> <p>2. Costul anual al unei unități a forței de muncă (30 p.)</p> <p>3. Competitivitatea activelor = Valoarea adăugată / Uzura activelor fixe (50 p.)</p> <p>4. Rata de competitivitate = Productivitatea (50 p.)</p>	<p style="text-align: center;"><u>PRODUCTIVITATEA ACTIVELOR</u></p> <p>8. Productivitatea capitalului operațional = VA / Capital operațional (50 p.)</p> <p>9. Rata de productivitate = Productivitate / Total intrări (50 p.)</p> <p>10. Materia primă consumată, % din total intrări (30 p.)</p> <p>11. Volumul de producție / materie primă (30 p.)</p>
<p style="text-align: center;"><u>PRODUCTIVITATEA FORȚEI DE MUNCĂ</u></p> <p>5. Productivitatea = Valoarea adăugată / Angajați (50 p.)</p> <p>6. Volum vânzări pe angajat (50 p.)</p> <p>7. Productivitatea activelor fixe = Valoarea adăugată / Active fixe (50 p.)</p>	<p style="text-align: center;"><u>RENTABILITATEA AFACERII ȘI PROFITABILITATEA</u></p> <p>12. Export, % din vânzări (30 p.)</p> <p>13. ROE = Profit net / Capital acționar (50p.)</p> <p>14. ROA = Profit operațional / Active operaționale x 100% (100 p.)</p> <p>15. Indicele creșterii stabile (30 p.)</p>

Analiza acestor indicatori scoate în evidență anumite decalaje dintre premiul național și premiile internaționale pentru calitate, astfel cel din Moldova nu reflectă principiul orientării către clienți și respectiv nu conține evaluarea satisfacției clienților, care, de fapt, constituie fundamentul managementului calității. În afară de aceasta, indicatorii reglementați sunt orientați spre mediul de afaceri și sunt aplicabili cu precădere întreprinderilor din domeniul economiei reale, fapt ce face destul de complicată aplicarea lor pentru evaluarea instituțiilor educaționale. Probabil, acesta este unul din motivele neaplicării de către instituțiile de învățământ la concursul pentru decernarea Premiului de Stat pentru realizări în domeniul calității, productivității și competitivității. Până în prezent nici una din instituțiile de învățământ din țară nu s-a învrednicit de acest titlu.

De aceea considerăm că pentru a stimula competitivitatea universităților pe plan național este necesară ajustarea criteriilor pentru decernarea Premiului Național pentru Calitate la specificul serviciilor educaționale, standardele și practicile internaționale sau elaborarea unui nou sistem aplicabil domeniului educațional și de cercetare.

### Concluzii

Cu toate că importanța și necesitatea preocupărilor în domeniul calității este recunoscută de mediul educațional, totuși, în virtutea anumitor factori, activitățile în acest domeniu avansează cu o viteză mult mai lentă decât cea solicitată. Generalizând cele expuse pot fi evidențiate următoarele **bariere în dezvoltarea managementul calității**:

- deficiențe de ordin legislativ-normativ;
- insuficiența cunoștințelor și deprinderilor în domeniul managementului calității;
- lipsa politicilor, strategiilor în domeniul asigurării/managementului calității la nivel instituțional și național;
- abordarea problemei calității de pe principii de identificare a neconformităților și corectare a acestora în loc de prevenire a apariției problemelor;
- insuficiența orientării spre necesitățile societății și clienților (cerințe externe) și centrarea pe posibilități interne;
- insuficiența informării și instruirii personalului universităților de toate nivelele în domeniul managementului calității și sistemelor de calitate;
- rezistență la schimbări și complexitatea promovării schimbărilor în mentalitate, atitudini, comportament;
- abordarea fragmentară a asigurării calității în detrimentul abordării sistemice, oferite de managementul calității;
- insuficiența resurselor materiale, financiare ș.a.

Oportunitatea asigurării/managementului calității în educație, prioritățile stabilite în politicile europene în domeniu, solicitările pieței muncii reclamă următoarele **necesități**:

- dezvoltarea cadrului legislativ cu privire la asigurarea/managementul calității în educație;
- promovarea culturii managementului calității în mediul academic universitar;
- cunoașterea și agrearea conceptelor și principiilor asigurării/ managementului calității;
- elaborarea sistemului de indicatori pentru evaluarea performanțelor universităților și a metodologiei clasamentului lor;
- stabilirea, prin acordul universităților, a cerințelor unui standard comun pentru managementul calității în scopul asigurării intercompatibilității performanțelor calității;
- dezvoltarea subsistemelor instituționale de asigurare/management a calității în universități drept componentă a managementului universitar;
- instituirea Centrului interuniversitar de consultanță în domeniul managementului calității;
- diseminarea bunelor practici în domeniul asigurării/managementului calității.

### **Experiența UCCM**

În final, menționăm, că și în Republica Moldova s-au intensificat activitățile în domeniul dezvoltării conceptului de calitate în educație, au startat cele de implementare a sistemelor de management al calității la nivel instituțional. Bune practici în acest sens sunt acumulate de Universitatea Cooperatist-Comercială din Moldova (UCCM), care a devenit prima instituție de învățământ din țară care a elaborat și implementat propriul sistem de management al calității (SMC). Experiența UCCM în acest domeniu este prezentată în Tabelul 4.

Tabelul 4.

Experiența UCCM în domeniul dezvoltării conceptului și implementării SMC

<b>Perioada</b>	<b>Activități</b>
2000-2003	Ideea unui proiect în domeniul asigurării calității
2003-2006	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizarea proiectului <i>“Elaborarea și implementarea Sistemelor de management a calității în instituțiile de învățământ superior”</i>, susținut de Fundația Soros-Moldova, director de proiect – prof.univ. Larisa Șavga</li> <li>▪ Parteneriate cu instituții de învățământ din țară (ASEM) și de peste hotare (România, Macedonia, Ucraina, Rusia etc.)</li> </ul>

2004-2007	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organizarea și desfășurarea conferințelor, seminarelor de informare și de diseminare a experienței UCCM în domeniul SMC (ASEM, Universitatea Pedagogică de Stat „I. Creangă”, Universitatea de Stat „A. Russo” din Bălți ș.a.)</li> <li>▪ Editarea și difuzarea în mediul academic a materialelor teoretice și aplicative referitoare la conceptul calității, sistemele aplicabile, documentele SMC (monografii, ghiduri, recomandări, instrucțiuni etc.) [7; 9]</li> </ul>
2004	Preluarea ideii proiectului de alte instituții (USM, UTM, UASM ș.a.) și elaborarea propriilor SAC/SMC
2006- 2009	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Implementarea SMC în UCCM</li> <li>▪ Implementarea SMC în ASEM, USM, USMF, ș.a.</li> </ul>
2009	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Certificarea externă a SMC al UCCM</li> <li>▪ Certificarea externă a SMC al ASEM, USMF</li> </ul>
2010	Dezvoltarea conceptului SMC, orientarea spre implementarea Sistemelor de Management Integrat (SMI) în universități

Exprimăm sincere mulțumiri *Fundației Soros-Moldova* pentru susținerea ideii proiectului menționat, a demersului privind asigurarea/managementul calității în instituțiile de învățământ superior, *Camerei de Comerț și Industrie din Moldova* pentru suport în certificarea externă a SMC al UCCM.

Fiind făcut primul pas, activitățile în domeniul dezvoltării teoriei și diseminării bunelor practici în asigurarea/managementul calității vor continua prin dezvoltarea sistemelor de management al calității, inclusiv sistemelor integrate de management, datorită beneficiilor ce le oferă și opțiunilor societății pentru asigurarea dezvoltării durabile.

### **Bibliografie:**

1. Anuarul statistic al Republicii Moldova. Chișinău: Statistica, 2009. 576 p.
2. Campbell C., Kanaan S., Kehm B., Mockiene B., Westerheijden D. F., & Williams. The European University: A Handbook on Institutional Approaches to Strategic Management, Quality Management, European Policy and Academic Recognition.-Torino: European Training Foundation, 2000.
3. Educația în Republica Moldova: Publicație statistică 2009-2010. – Ch.: S. n., 2010. – 116 p.



4. Hotărârea Guvernului RM cu privire la instituirea Premiului de Stat pentru realizări în domeniul calității, productivității și competitivității, nr. 466 din 16.05.2000. În: Monitor Oficial al RM, nr. 59-62 din 25.05.2000.
5. Hotărârea Guvernului RM cu privire la Premiul de Stat pentru realizări în domeniul calității, productivității și competitivității, nr. 74 din 30.01.2004. În: Monitor Oficial al RM, nr. 26-29 (214) din 13.02.2004.
6. Legea cu privire la acreditarea instituțiilor de învățământ din Republica Moldova, nr. 1257 – XIII din 16.07.1997. În: Monitor Oficial al RM, nr. 69-70 (583) din 23.10.1997.
7. Olaru L., Șavga L. (coordonatori). Ghid pentru implementarea unui sistem de management al calității în cadrul instituțiilor de învățământ superior. – Ch.: Junie-Prim, 2005, 165 p.
8. Onea A. Managementul calității în instituțiile de învățământ superior din România. – Ch.: IPP, 2001.
9. Șavga L., Maleca T., Țurcanu Gh., Nicolaescu M., Jalencu M., Șavga Gh. Concepția sistemului de management al calității în instituțiile de învățământ superior. – Ch.: Editura ASEM, 2006. – 313 p.
10. [www.statistica.md](http://www.statistica.md)

*Recenzenți: S. Muștuc, dr., conf. univ.  
S. Musteață, dr., conf. univ.*

*Prezentat în luna noiembrie 2010*

## **Совершенствование практической подготовки студентов: роль малых предприятий, созданных в вузе, в формировании профессиональных навыков выпускников**

**Белецкая Н.М.**, к.т.н., профессор, Белгородский  
университет потребительской кооперации

*The Cooperative Society “Sodruzhestvo (Commonwealth)” was established in Belgorod Consumer Cooperative University in order to enhance the practical aspect of educational process. Its shareholders are students, postgraduates and the Faculty. The cooperative Society carries out different types of activities (trade, tourist and community services). The society performs as educational and industrial institution for the University students. The Cooperative Society promotes the economic justification and implementation of students’ and postgraduates’ business ideas.*

Сегодня на рынке труда к выпускникам вузов предъявляются достаточно высокие требования. Молодые специалисты при поиске работы испытывают жесткую конкуренцию. Работодатель хочет иметь работника с практическим опытом работы. А отсутствие опыта у выпускника значительно усложняет его трудоустройство.

С целью усиления практической направленности учебного процесса в Белгородском университете потребительской кооперации увеличивается доля практических занятий, внедряются активные формы обучения (деловые игры, решение ситуационных задач), создаются виртуальные предприятия с применением современных информационных технологий для проведения практических занятий и учебной практики.

Эти инновации в учебном процессе, безусловно, положительно влияют на качество подготовки специалистов. Но поиск новых подходов в совершенствовании учебного процесса постоянно продолжается.

Белгородский университет потребительской кооперации – это учебное заведение, которое создано для подготовки кадров для системы потребительской кооперации. И вот уже более 30 лет университет успешно реализует поставленные перед ним задачи. Поэтому в коллективе университета возникла идея создания потребительского общества, пайщиками которого могли бы

быть студенты, аспиранты, преподаватели и сотрудники университета. И в 2007 году такое потребительское общество было организовано.

Следует отметить, что сегодня образовательным учреждениям рекомендуется создавать хозяйственные общества при вузах в целях практического применения и внедрения результатов интеллектуальной деятельности студентов, выпускников и преподавателей. Созданное в университете потребительское общество полностью отвечает установленным требованиям и дает возможность организовать на его базе практику для студентов многих специальностей университета.

Создание потребительского общества «Содружество» преследовало следующие цели: пропаганда кооперативных идей среди членов коллектива университета; содействие развитию кооперативного образования и науки; развитие торговой, производственной деятельности, сферы услуг.

В соответствии с действующим законодательством были сформированы органы управления потребительским обществом. Высшим органом управления является общее собрание пайщиков. Общим собранием избраны Совет и ревизионная комиссия потребительского общества. Назначено правление потребительского общества и сформированы кооперативные участки. В настоящее время в потребительском обществе работают 11 кооперативных участков, 10 из которых – студенческие.

Важнейшей работой в создании потребительского общества и его функционировании является работа по кооперированию студентов, преподавателей и сотрудников, то есть, по привлечению в потребительское общество большего числа пайщиков. Работу вели в студенческих группах, на всех кафедрах, факультетах и подразделениях университета. В настоящее время пайщиками потребительского общества являются 2047 человек, в том числе: студентов и аспирантов 1514 чел.; преподавателей и сотрудников 533 чел. Прием в число пайщиков потребительское общество ведет постоянно. Так, за 10 месяцев 2010 года в пайщики вступило ещё 42 чел.

Привлекая студентов и преподавателей в число пайщиков, прежде всего стремились приблизить реальную кооперативную жизнь, кооперативную работу в наш коллектив. Студенты на 1-2 курсах изучают ряд дисциплин, дающих им представление о потребительской кооперации, о ее законодательной базе. Это такие дисциплины как «Теория и история потребительской кооперации», «Кооперативное движение» и др. Вступив пайщиками в потребительское общество «Содружество», студенты на протяжении 4-5 лет обучения в университете реально участвуют в жизни этого общества: участвуют в собраниях, дают наказы правлению, подсказывают, какие виды деятельности необходимо развивать с учетом потребности коллектива университета.

Более того, поощряются инициативы студентов. Все студенты, имеющие желание реализовать свои бизнес, идеи, могут обратиться в правление

потребительского общества со своими предложениями. Вместе со студентом мы проводим экономическое обоснование, рассматриваем конкурентоспособность каждого предложения и также вместе со студентом принимаем решение о целесообразности его реализации на практике.

Таким образом, вовлекая в потребительское общество студентов, мы достигаем следующих результатов: прививаем студентам навыки кооперативной работы, студенты включаются в кооперативную жизнь уже со студенческой скамьи; развиваем инициативу студентов-пайщиков, оказываем им поддержку, в том числе и финансовую, в продвижении их бизнес-идей; предоставляем реальную возможность студентам внедрить на практике свои идеи.

Хозяйственную деятельность потребительское общество начало осуществлять с ноября 2007 года. Сначала мы организовали торговую деятельность. Для этого открыли киоск по продаже канцелярских товаров. Студенты-товароведы изучили спрос на канцелярские товары, сувенирную продукцию. Сегодня в киоске реализуется более 150 наименований товаров, необходимых студентам, а также учебная и учебно-методическая литература. Товарооборот киоска в 2008-2009 годах составил более 600 тыс. рублей. За 9 месяцев 2010 года он составил 437,5 тыс. рублей.

Востребованными оказались услуги с использованием компьютерных технологий: набор и распечатка текста и чертежей, ксерокопирование, запись информации на диски, переплёт дипломы и курсовых работ. Всего центр компьютерных технологий оказывает более 30 видов услуг. Неоценимую помощь в организации этого вида работ нам оказали студенты, обучающиеся по специальности «Информационные технологии в экономике». В 2009 году объем оказанных услуг по сравнению с 2008 годом вырос на 35% и составил 787,9 тыс. рублей. За три квартала 2010 года объем услуг составил уже 679 тыс. рублей.

В 2008 году расширили спектр оказываемых услуг. Была организована продажа напитков через кофе-автоматы. Для этого были закуплены два автомата, которые были установлены в двух учебных корпусах. Вместе со студентами-технологами общественного питания отработали рецептуры напитков. В 2009 году реализация напитков составила 578,4 тыс. руб, что почти в 2 раза превышает объемы 2008 года. В 2010 году продано напитков на сумму 328,7 тыс. рублей.

В сентябре 2008 года была открыта аптека. Аптеку разместили в здании студенческого общежития и она оказывает услуги не только студентам и сотрудникам университета, но и населению близлежащих домов. Выполняя свою социальную миссию, кооперативная аптека все жизненно важные лекарства реализует с минимальной наценкой. В настоящее время в аптеке реализуется около 4500 наименований лекарственных средств и товаров медицинского назначения, товарные запасы составляют до 1 млн. руб.

Большую помощь и непосредственное участие в организации работы аптеки приняли студенты университета, в частности, в компьютеризации учета медикаментов, доработке программного обеспечения, в рекламировании деятельности аптеки. И в итоге, аптека потребительского общества за достаточно короткий срок стала востребованной. Объем продаж в 2009 году составил 4,387 тыс. руб. За 9 месяцев текущего года продано лекарств на сумму 3 902,4 тыс. рублей

В 2009 году потребительское общество продолжало расширять сферу своей деятельности. По инициативе студентов специальности «Социально-культурный сервис и туризм» и при поддержке кафедры сервиса и туризма в мае 2009 года было открыто туристическое агентство «Магеллан». Сотрудниками агентства являются студенты университета. Они обустроили офис, разработали рекламные материалы, проводили рекламные акции. В 2009 году были оказаны услуги по экскурсионному обслуживанию студентов. Были организованы поездки в г. Санкт-Петербург, по Белгородской области, санаторно-курортный отдых преподавателей в Украине, Чехии, Турции и на курортах Черноморского побережья. Всего в 2009 году оказано туристических услуг на сумму 490,1 тыс. руб., а в 2010 году - на 260 тыс. рублей

Всем известно, что экономический кризис отразился на уровне жизни населения, в том числе и в России. Банки сократили объемы кредитования населения, ужесточили условия выдачи кредита. Многим слоям населения банковские кредиты стали не по карману.

Проанализировав деятельность потребительского общества и его финансовое состояние, Совет потребительского общества летом 2009 года принял решение о выдаче займов пайщикам общества на льготных условиях. Кафедра финансов и студенты финансового факультета подготовили все необходимые документы, положение о займах, формы договоров. С 1 ноября 2009 года потребительское общество начало выдавать займы своим пайщикам на потребительские нужды, ремонт и строительство жилья. В потребительском обществе создано подразделение по кредитованию из студентов-финансистов, которое возглавляет главный бухгалтер. За год работы, начиная с 1 ноября 2009 года, выдано 105 займа на сумму 4 млн. 230 тыс. руб.

В 2010 году провели подготовку по открытию ателье по пошиву и ремонту одежды. Было закуплено все необходимое технологическое оборудование и 5 октября 2010 года состоялось его открытие. За месяц работы выполнено 73 заказа на 52 тыс. руб.

Таким образом, в настоящее время потребительское общество осуществляет торговую деятельность и развивает сферу услуг. К работе в подразделениях потребительского общества привлечено 12 штатных работников и 30 студентов- стажеров, которые работают на протяжении всего учебного года.

Руководящий состав потребительского общества, председатель и члены Совета и правления, работают на общественных началах.

В таблице 1,2 приведены результаты деятельности потребительского общества за 2008-2009 годы.

**Таблица 1**

Результаты деятельности потребительского общества «Содружество»

Показатель	2008 год	2009 год	Динамика, %
Выручка от продажи товаров и услуг, тыс. руб	2486,4	6873,8	276,4
Чистая прибыль, тыс. руб	498,8	1221,0	244,8

**Таблица 2**

Результаты деятельности отдельных видов деятельности.

Виды деятельности	Объем деятельности, тыс. руб		
	2008 г.	2009 г.	1 полугодие 2010г.
Реализация канцелярских товаров	601,2	612,9	437,5
Реализация напитков через кофе-автоматы	298,8	578,4	328,7
Реализация лекарственных средств	905,4	4387,6	30902,5
Услуги центра компьютерных технологий	584,5	787,9	679,0
Услуги туристического агентства	-	490,1	260,0
Выдано займов пайщикам	-	818,0	3411,0

Как видно из приведенных данных, деятельность потребительского общества достаточно эффективна. Но это не значит, что в работе ПО не было неудач. Ценность создания потребительского общества состоит в том, что, работая в потребительском обществе, студенты сталкиваются с реальными проблемами малого бизнеса. Так, например, мы организовали, а затем прекратили из-за убыточности несколько видов деятельности: оплату мобильной связи через терминал, информационное обслуживание такси. И хотя эти проекты были просчитаны, и теоретически рентабельность была доказана, в действительности всё оказалось по-другому: мы столкнулись с конкуренцией на рынке этих услуг и другими «подводными» рифами бизнеса».

Работа потребительского общества тесно связана с учебным процессом. Учитывая многопрофильность деятельности потребительского общества, оно стало учебно-производственной базой университета при подготовке товароведов, юристов, финансистов, бухгалтеров, практически для студентов всех специальностей. Студенты работают в качестве стажеров, на базе потребительского общества ежегодно проходят практику 10-15 человек. На материалах потребительского общества «Содружество» выполняются курсовые и дипломные работы.

Изучив опыт работы потребительского общества головного вуза, были созданы потребительские общества еще в двух самых крупных филиалах нашего университета – Ставропольском и Липецком кооперативных институтах. Сфера хозяйственной деятельности этих кооперативов аналогична. Но самое главное – они также являются учебно-производственными базами этих вузов.

С целью укрепления нашего кооперативного сообщества потребительские общества университета и двух филиалов объединились и создали Межрегиональный кооперативный союз «Наука».

В заключении следует отметить, что создание юридически самостоятельного многопрофильного предприятия в виде потребительского общества, позволило многим студентам – старшекурсникам получить практические навыки ведения бизнеса, а некоторым, наиболее инициативным, реализовать свои замыслы. В успешной работе потребительского общества, в его устойчивом финансовом состоянии большую заинтересованность проявляет университет и именно его поддержкой во многом определяются результаты деятельности.

## ASPECTE ȘTIINȚIFICE ȘI PRACTICE REFERITOARE LA CAPITALUL INTELECTUAL

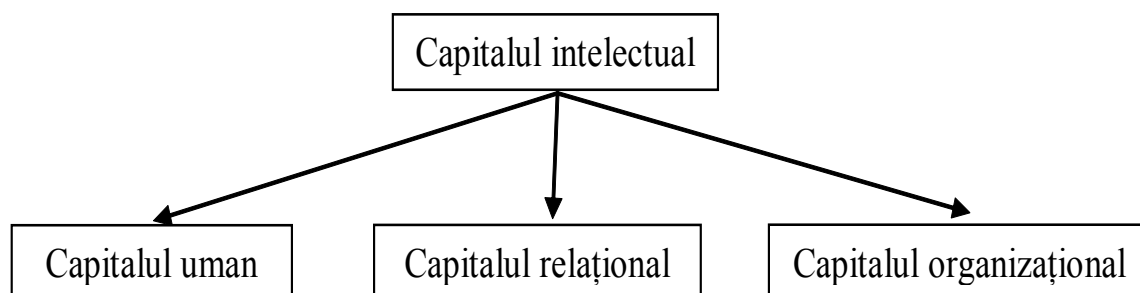
*Prof. univ. dr. Tatiana Puiu, decan  
Universitatea „George Bacovia” Bacău  
România*

*The concept of intellectual capital is relatively new (it appeared in the 90s of the last century) and involves three components - the human capital, the relational capital and the organizational capital. The present paper proposes an analysis of the “George Bacovia” University of Bacau (higher education institution, legal person of private law and public utility, established in 1992) in terms of intellectual capital.*

### **1. Considerații teoretice**

Conceptul de capital intelectual este relativ nou – el a apărut în ultimul deceniu al secolului XX. Conceptul a fost definit și riguros argumentat pentru prima dată de Thomas A. Steward, unul dintre editorii revistei americane „Fortune”, pentru ca, mai apoi, să fie preluat și dezvoltat de numeroși specialiști, mai ales din domeniul managementului resurselor umane.

Spre deosebire de alte concepte noi, asupra cărora autorii vin cu abordări variate, în privința capitalului intelectual se pare că există o unanimitate referitoare la elementele sale componente. Astfel, majoritatea autorilor, care au abordat problematica capitalului intelectual, indică trei elemente constitutive pentru evaluarea acestei averi intangibile (Armstrong, M., 2003): capitalul uman, capitalul relațional /social și capitalul organizațional.



*Figura 1 – Structura capitalului intelectual*



Conceptul de **capital uman** se utilizează frecvent pentru a se face referire la resursele umane și reprezintă resursele productive concentrate în resursele de muncă, competențe și cunoaștere. De aici rezultă componentele sale, și anume:

- *capitalul biologic* – abilități fizice, de cele mai multe ori înnăscute, ale indivizilor;

- *capitalul educațional* – abilități dobândite de indivizi în procesul de instruire.

La rândul său, capitalul educațional îmbracă două forme - pe de o parte, abilități și competențe dobândite în școală, prin intermediul procesului instructiv – educativ, al educației și care se atestă prin diplome, iar pe de altă parte, abilități și cunoștințe dobândite pe parcursul existenței individului, prin eforturi individuale de studiu și reflecție sau prin contactul cu mediul înconjurător.

Deci, capitalul uman se dezvoltă progresiv, necesitând investiții care sunt suportate de stat, angajatori, familii și de indivizii adulți, preocupați de pregătirea lor profesională – științifică, de posibilitatea adaptării la schimbările impuse de progresul tehnico – științific, de cariera lor.

Concluzionând, putem afirma că doar capitalul uman se manifestă prin:

- *competențe*: cunoștințe dobândite prin educație; pregătire /instruire, perfecționare; talente native; experiență practică dobândită;

- *abilități intelectuale*: observarea, transferul și însușirea inovațiilor din alte domenii; inovarea proprie; adaptarea la noile condiții ale mediului concurențial; abilitatea transformării în inovații de produs /servicii /metode;

- *comportamentul membrilor organizației*: motivație /altruism; comunicare /conlucrare între membrii organizației; comportament etic față de valorile societății și ale organizației.

Din simpla analiză a elementelor prin care se manifestă capitalul uman înțelegem necesitatea investiției în acesta. De fapt, managementul organizațiilor moderne a înțeles că, pentru asigurarea succesului acestora, în condițiile amplificării procesului de globalizare și de intensificare a competitivității pe o piață puternic concurențială, resursele umane trebuie abordate ca investiții strategice.

**Capitalul relațional /social** se manifestă prin fluxurile și acumulările care decurg din relațiile interumane din interiorul și exteriorul organizației. Este vorba despre relațiile: dintre personalul organizației; cu acționarii; cu beneficiarii /clienții; cu furnizorii; cu autoritățile publice locale /centrale; cu băncile și societățile de asigurare; cu publicul /cetățenii.

**Capitalul organizațional** se constituie din:

- *proprietatea intelectuală*, care cuprinde între altele: brevete de invenții; mărci comerciale de produse și servicii; licențele de producție; drepturi de autor; proiecte speciale de produse /servicii protejate prin lege;

- *cultura organizațională* – recunoașterea istoriei și utilității activității organizației;

- *capitalul de încredere în viitorul organizației*: strategii; programe de instruire și perfecționare; proiecte de modernizare și reorganizare; proiecte de dezvoltare a organizației; previziuni asupra evoluției socio – economice a organizației.

Considerațiile prezentate susțin afirmația conform căreia capitalul intelectual se formează prin fluxurile și acumulările de cunoștințe și constituie activele intangibile ale organizației.

Dezvoltarea conceptuală a capitalului intelectual s-a făcut din două direcții diferite, dar convergente. O primă direcție a fost generată de nevoia de a crește capacitatea de competitivitate a companiei și realizarea avantajului strategic pe piețe tot mai concurențiale prin valorificarea intensivă a resurselor intangibile. Dintre aceste resurse s-a pus accentul pe informații și cunoștințe, mărci înregistrate și patente, comportament organizațional și cultură organizațională orientate spre excelență. Cu alte cuvinte, problema este cum se poate realiza un management al resurselor intangibile dintr-o companie cât mai eficient, pentru a crește competitivitatea acesteia. Cea de a doua direcție a fost generată de tendința evidentă de consolidare a succesului la companiile care au raportul dintre valoarea de piață și valoarea financiară de bilanț în continuă creștere. Această situație, caracteristică de altfel pentru noua economie, a condus la ideea de a dezvolta noi instrumente pentru a putea evalua resursele intangibile ale companiei, care nu pot fi măsurate cu ajutorul instrumentelor financiare, folosite pentru resursele tangibile. Prima direcție o putem numi strategică, deoarece vine din zona managementului strategic, în timp ce a doua direcție o putem numi de evaluare, deoarece vine din zona metricilor folosite în evaluarea performanțelor manageriale ale unei companii. (Brătianu, C., 2006)

Cele două direcții sunt convergente, deoarece „ceea ce poți să măsoari poți manageria, iar ceea ce vrei să manageriezi trebuie să poți măsura. Capitalul intelectual constituie o fuziune între aceste două curente de gândire. Capitalul intelectual înseamnă în ultimă instanță cum poți să măsoari și să realizezi mai bine managementul cunoștințelor și al altor intangibile dintr-o companie. (Ross ș.a., 1997, după Brătianu, C., 2006)

## **2. Capitalul intelectual al Universității „George Bacovia” din Bacău**

Universitatea este instituție de învățământ superior, persoană juridică de drept privat și de utilitate publică, înființată în anul 1992, acreditată instituțional în 2002 și reacreditată în 2008. Ea a contribuit timp de optsprezece ani la dezvoltarea și recunoașterea Bacăului și a regiunii de nord-est a României ca importante spații de interes cultural – științific și, de asemenea, la impunerea învățământului privat în cadrul sistemului de învățământ superior românesc.

În prezent, Universitatea „George Bacovia” formează și atestă competențele profesionale și deprinderile dezvoltate de către cursanți pe două niveluri de

pregătire: licență și master. Acestea sunt structurate în cadrul a **trei facultăți**, după cum urmează:

- Facultatea de Finanțe și Contabilitate
  - specializări licență (2): Contabilitate și Informatică de Gestiune; Finanțe – Bănci
  - specializări master (1): Management Financiar Contabil
- Facultatea de Management - Marketing
  - specializări licență (4): Management; Marketing; Economia Comerțului, Turismului și Serviciilor; Informatică Economică
  - specializări master (3): Management Marketing; Managementul Instituțiilor din Administrația Publică; Managementul Afacerilor
  - specializări post universitare (2): Managementul proiectelor; Managementul instituțiilor din educație
- Facultatea de Drept și Administrație
  - specializări licență (3): Administrație Publică; Asistență Socială; Drept
  - specializări post universitare (1): Managementul carierei în asistența socială

Dinamica dezvoltării Universității „George Bacovia” poate fi probată, alături de creșterea numărului specializărilor, prin **dinamica numărului de studenți** de la 556 în prima promoție la aproximativ 3100 studenți în anul universitar 2009 - 2010 (licență plus master, toate formele de învățământ). La această evoluție a contribuit oferta educațională diversificată, pe care universitatea o prezintă an de an, încă din primul trimestru, folosind toate canalele disponibile (presă, pliante difuzate în licee și la agenții economici, publicitate la posturile locale de radio și televiziune, participări la târgurile educaționale etc.).

Dezvoltarea Universității „George Bacovia” este reliefată evident prin baza sa materială. În prezent universitatea dispune de o **bază materială**, care corespunde standardelor ce asigură desfășurarea unui proces de învățământ de calitate. Activitățile se desfășoară într-un complex imobiliar nou, constituit din două corpuri de clădire, amplasat în municipiul Bacău, proiectat și construit din fonduri proprii, cu destinația învățământ.

Prin efort investițional propriu, universitatea a dotat corespunzător toate spațiile destinate procesului de învățământ și cercetare științifică cu mobilier și aparatură adecvate activităților didactice și de cercetare științifică. De altfel, anual, universitatea alocă 25% din venituri constituirii fondului de investiții.

Voi analiza, în primul rând, și în mod deosebit, **capitalul uman** al instituției.

În Universitatea „George Bacovia” își desfășoară activitatea un număr de 67 persoane, angajate cu contract individual de muncă pe perioadă nedeterminată.

Dintre aceștia, un număr de 42 sunt cadre didactice. Este componenta resurselor umane asupra căreia mi-am desfășurat analiza. De asemenea, activitatea didactică este sprijinită și de un număr de 10 cadre asociate, dintre care patru titularizate în învățământul superior.

Toate cadrele didactice, care funcționează în universitate, au absolvit cursuri de profesionalizare didactică, organizate în cadrul unor Departamente pentru Pregătirea Personalului Didactic.

Media de vârstă a corpului profesoral este de 45 ani, vârstă pe care o consider optimă, prin raportare la durata activității profesionale a cadrelor didactice din mediul universitar.

Procentul de 76% doctori în total personal didactic indică o preocupare susținută pentru desăvârșirea pregătirii profesionale. Există și un cadru didactic doctor în două domenii: chimie și management. De asemenea, două persoane sunt înscrise la al doilea doctorat.

Structura domeniilor de doctorat este conformă cu cerințele programelor de licență și masterat.

Două cadre didactice au calitatea de conducători de doctorat: prof. univ. dr. Marius Paraschivescu (în domeniul Contabilitate) și prof. univ. dr. Willi Păvăloaia (în domeniul Analiză Economico-Financiară) – în cadrul Academiei de Studii Economice București.

Multe cadre didactice fac parte din organizații sau instituții naționale și internaționale; au obținut distincții internaționale, medalii, ca o recunoaștere a contribuției la dezvoltarea cercetării științifice.

Din totalul de 42 cadre didactice din universitate, un număr de 19 au lucrat și în domeniul economic pe parcursul lor profesional, în ultimii 20 – 30 de ani, fapt pe care îl consider benefic pentru conectarea învățământului superior la realitatea economico – socială și la cerințele pieței muncii.

În ceea ce privește *capitalul relațional* al universității, acesta se manifestă prin fluxurile și acumulările care decurg din relațiile interumane din interiorul și exteriorul său.

La acest capitol aș sublinia, în primul rând, relația biunivocă universitate – student. O consider principala componentă, determinat în mod deosebit de faptul că suntem o universitate privată, care se susține doar din taxele studenților. În relația cu studenții universitatea se manifestă prin intermediul serviciului economico – administrativ, a cadrelor didactice, a conducerii facultăților și a conducerii de vârf. Studenții sunt beneficiarii tuturor serviciilor pe care universitatea le pune la dispoziție și, în primul rând, al serviciilor educaționale. Întregul colectiv este conștient că de calitatea serviciilor oferite depinde calitatea viitorilor absolvenți, inserția lor pe piața muncii, aprecierea calității lor de specialiști formați în Universitatea „George Bacovia” - principala modalitate de promovare a ofertei noastre academice, atragerea de noi studenți, deci menținere și dezvoltare pe piața serviciilor educaționale universitare, o piață puternic concurențială, într-o economie în criză.

Aș adăuga, de asemenea, relațiile cu firmele /instituțiile din Bacău și alte orașe, mai ales din regiunea Nord - Est, cu universitățile din țară și străinătate, cu autoritățile publice locale, cu băncile și societățile de asigurare, cu Ministerul Educației Cercetării Tineretului și Sportului, cu întreaga comunitate băcăoană.

În ceea ce privește **capitalul organizațional** aș evidenția în mod deosebit eforturile întregului colectiv pentru crearea și dezvoltarea unei culturi organizaționale puternice și motivante. De asemenea, am în vedere programele de instruire și perfecționare a cadrelor didactice, proiecte de modernizare, reorganizare și dezvoltare a organizației.

### **3. Concluzii**

Universitatea „George Bacovia” din Bacău, deși tânără și de mici dimensiuni, dispune de un capital intelectual performant, capabil, prin toate componentele sale, să contribuie la dezvoltarea învățământului superior din România, la pregătirea profesional – științifică a resurselor umane disponibile în economie, precum și la adaptarea acestora la schimbările structurale determinate de progresul tehnico – științific.

### **Bibliografie**

1. Armstrong, M., 2003, *Managementul resurselor umane – manual de practică*, CODEX, București
2. Bontaș, D., 2008, *Managementul resurselor umane*, Editura Universității „George Bacovia”, Bacău
3. Brătianu, C., 2006, *Un model de analiză a capitalului intelectual organizațional*, în revista *Management & Marketing*, Editura Economică, București
4. Cojocaru, V., Făuraș, C., 2006, *Educația în abordare economică*, Editura ASEM, Chișinău
5. Roșca Gh. I. (coordonator), 2009, *Analiza diagnostic „Universitățile și dezvoltarea capitalului uman”*. Raport de cercetare, Proiect Calitate și Leadership pentru Învățământul Superior Românesc.

*Recenzenți: C. Melinte, dr., conf. univ.  
R. Lapușin, dr., conf. univ.*

*Prezentat în luna noiembrie 2010*

## **АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА В ВУЗЕ**

**Андреев В.В.**, д.ист.н., ректор  
Чебоксарского кооперативного института (филиала)  
Российского университета кооперации,  
**Калинина Г.В.**, д.филос.н., профессор  
Чебоксарского кооперативного института (филиала)  
Российского университета кооперации

В настоящее время вопросы совершенствования и повышения качества образования, а также теоретические и практические вопросы, связанные с оценкой качества образовательной и научной деятельности высших образовательных учреждений, являются приоритетными и одним из определяющих факторов развития страны.

Система требований к качеству образования формулируется на уровне национальной системы качества образования и регламентируется требованиями Государственных образовательных стандартов (ГОС), а также выполненем показателей государственной аккредитации.

Вступление России в Болонский процесс налагает определенные требования как на национальную систему гарантии качества образования, так и на механизмы внутренних гарантий качества образования, реализуемых посредством систем качества вузов. В рамках Болонского процесса Европейской ассоциацией гарантии качества высшего образования ENQA были разработаны «Стандарты и рекомендации для гарантии качества высшего образования в Европейском пространстве», одобренные в 2005 г. министрами образования европейских стран и рекомендованные к внедрению в национальные системы гарантии качества. Эти требования могут рассматриваться как базовые требования к системам качества вузов. Согласно этим стандартам и рекомендациям, каждая из стран, подписавших Болонское соглашение, должна разработать и внедрить процедуры внешней оценки качества высшего образования, то есть, определить, каким образом будет осуществляться оценка качества деятельности образовательных учреждений и результаты их деятельности.

Образование в странах Европы претерпевает глобальное эволюционное реформирование, что закономерно вызывает всё больший взаимный интерес к изучению международного опыта и выявлению возможностей его

использования в национальных образовательных системах. Этому значительно способствует Болонский процесс, в рамках которого осуществляется унификация национальных образовательных стандартов при одновременной диверсификации образовательных моделей, происходит совершенствование технологий обучения, а также усиливается европейский акцент оценки и контроля качества образования.

Россия, ориентированная на интеграцию в европейское образовательное пространство, также встала перед необходимостью разработки адекватных стратегий, учитывающих, во-первых, особенности собственной системы образования; во-вторых, обеспечивающих реалистичные пути её сближения с европейскими стандартами и, в-третьих, предоставляющих возможность изучать внешний и транслировать внутренний опыт образовательных реформ.

Можно выделить три основные тенденции в обеспечении качества образования. Первая характеризуется кардинальной сменой образовательной парадигмы, смещением акцентов в содержании образовательных программ, утверждением принципа многовариантности моделей образовательного процесса, усилением инновационных тенденций в педагогической деятельности. Вторая заключается в том, что активно осуществляется поиск новых форм взаимодействия различных субъектов образования, которые должны обеспечить развитие демократических основ в управлении, оптимальное соотношение централизации и децентрализации в осуществлении управленческих решений, коллегиальности и единоначалия, прав и обязанностей и др. Третья связана с созданием системы оценки качества образования, которое получают граждане России в учебных заведениях различных типов и форм собственности.

На уровне государства сегодня идет серьезная работа по созданию общероссийской системы оценки качества образования, которая должна будет включать совокупность организационных и функциональных структур, обеспечивающих основанную на единой концептуально-методологической базе оценку образовательных достижений и выявление факторов, влияющих на образовательные достижения. Такая система направлена на обеспечение сохранения единого образовательного пространства; повышение уровня информированности потребителей образовательных услуг при принятии решений, связанных с образованием; обеспечение объективности и справедливости при приеме в образовательные учреждения; индивидуализацию образования, развитие академической мобильности и мобильности трудовых ресурсов; создание инструментов общественного участия в управлении социально-образовательной средой; принятие обоснованных управленческих решений органами управления образованием различных уровней.

Эти направления отражают фундаментальность, всесторонность и стратегические позиции российского образования. Ориентация на качество

как ведущую стратегию становится основой формирования конкурентного преимущества учебных заведений, эффективность функционирования которых всё в большей степени теперь зависит от объективного анализа достигнутых результатов, оценки степени их адекватности социальным целям. Для этого в практике российских образовательных учреждений используются различные модели систем качества: модели, основанные на требованиях стандарта ISO 9001:2000 (ГОСТ Р ИСО 9001-2001) и принципах Всеобщего менеджмента качества (Total Quality Management, TQM); модели делового совершенства (Business Excellence Model) Европейского фонда управления качеством (European Foundation for Quality Management, EFQM, EFQM) и международных стандартов (The European Association for Quality Assurance in Higher Education, ENQA); модели премии Правительства РФ в области качества и конкурса Министерства образования и науки РФ «Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов»; типовая модель системы качества образовательного учреждения Рособразования и др.

Внедренная в Чебоксарском кооперативном институте (филиале) Российского университета кооперации система менеджмента качества (далее – СМК) ориентирована на соблюдение требований международных стандартов серии ISO, критерии модели конкурса Министерства образования и науки РФ «Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов», а также при разработке были приняты во внимание критерии ENQA.

Анализ действующей системы менеджмента качества в Чебоксарском кооперативном институте (филиале) Российского университета кооперации показывает, что созданная система управления образованием в целом соответствует критериям Стандартов и Директив Европейской ассоциации гарантии качества в высшем образовании ENQA. Подтверждением выполнения этих требований как обеспечение внутренней гарантии качества образования являются следующие, согласованные со стандартами, положения.

#### *1.1. Политика и процедуры оценки качества.*

В Чебоксарском кооперативном институте (филиале) Российского университета кооперации документированы (разработаны и утверждены) образовательная миссия, основные задачи, Политика и цели в области качества. Указанные документы обсуждались на различных уровнях, были приняты Ученым советом, доведены до сведения персонала приказами ректора и размещены на информационных стендах структурных подразделений, входящих в область применения СМК. В целях реализации положений этих документов разработаны процессы и документированные процедуры СМК, определяющие методы работы, распределены полномочия и ответственность персонала в отношении качества, определены методы управления и совершенствования деятельности. Основное место в этих документах отведено потребителям образовательных услуг и другим заинтересованным



сторонам (студенты и слушатели, государство в лице Министерства образования и науки РФ и Министерства образования и молодежной политики Чувашской Республики, Центросоюз РФ, организации и предприятия системы потребительской кооперации, организации – работодатели, общество в целом).

*1.2. Утверждение, мониторинг и периодические проверки (пересмотр) образовательных программ.*

Существующая в Чебоксарском кооперативном институте (филиале) Российского университета кооперации система объединяет комплекс мер, гарантирующих качество реализуемых образовательных программ и обеспечивает периодический анализ содержания учебных планов и учебно-методических комплексов, наличия учебно-методических материалов и доступности информационных ресурсов, успеваемости студентов, мнения руководителей баз практики, потенциальных работодателей, с целью их совершенствования. Указанные документы регламентируют порядок утверждения и актуализации, сроки и формы предоставления документов, требования к их оформлению, описание ожидаемых результатов обучения (задачи и цели; знания, умения и навыки, критерии оценки знаний) и другие методы управления образовательным процессом.

*1.3. Оценка студентов.*

Оценка знаний проводится в соответствии с критериями, содержащимися в утвержденных учебно-методических комплексах по дисциплинам, практикам и итоговой государственной аттестации с использованием контрольно-измерительных материалов и оценочных средств. Формы отчетности определены в учебных планах. Проводится периодический анализ результатов обучения, контроль посещаемости на уровне кафедр, факультетов, учебного отдела. Нормативно-правовыми документами предусмотрена процедура управления с неуспевающими студентами. По результатам оценки знаний осуществляются переводы и отчисления, проводятся пересдачи, назначаются стипендии.

*1.4. Гарантия качества преподавательского состава.*

В Чебоксарском кооперативном институте (филиале) Российского университета кооперации установлены квалификационные требования к профессиональным компетенциям профессорско-преподавательского состава, административно-управленческого и учебно-вспомогательного персонала. В целях обеспечения качественного отбора и привлечения преподавателей к образовательной деятельности по мере необходимости объявляется конкурс на замещение должностей профессорско-преподавательского состава кафедр, который проводится в соответствии с Положением о порядке замещения должностей научно-педагогических работников. По результатам конкурсного отбора заключается трудовой договор, предусматривающий права, обязанности и ответственность сторон, и составляется индивидуальный

план работы преподавателя в соответствии с планом работы кафедры и планируемой учебной нагрузкой. Развитию научного и творческого потенциала способствует также участие в мероприятиях различного уровня (конференциях, симпозиумах и т.д.), публикации в официальных изданиях и т.д.

#### *1.5. Ресурсы обучения и поддержка студентов.*

Созданная в Чебоксарском кооперативном институте (филиале) Российского университета кооперации система поддержки студентов включает различные ресурсы обучения. К физическим ресурсам относятся имеющаяся инфраструктура и поддерживаемая производственная среда обучения, включая библиотеку и читальные залы, компьютерные залы с выходом в Интернет, мультимедийное оборудование и интерактивные доски, спортивный зал, столовую, общежития.

К человеческим ресурсам относится квалифицированный профессорско-преподавательский состав, подготовленный административно-управленческий и учебно-вспомогательный персонал. В вузе создан институт кураторов учебных групп. Преподавателями кафедр проводятся индивидуальные консультации студентов. Для развития творческого потенциала студентов проводится научно-исследовательская работа на базе действующих на кафедрах студенческих научных кружков, созданы творческие коллективы, работают спортивные секции, ведется другая воспитательная работа.

#### *1.6. Информационные системы.*

В настоящее время создана полномасштабная система сбора и анализа внутривузовской информации и информирования студентов, включающая размещение на сайте сведений, касающихся всех аспектов деятельности вуза, удовлетворенности качеством образовательных услуг и подготовки специалистов со стороны потребителей и других заинтересованных сторон.

#### *1.7. Общественная информация.*

Деятельность вуза по различным направлениям освещается на официальном сайте и СМИ. Ежегодно институт принимает участие в образовательных выставках и проводит дни открытых дверей.

Вуз – неоднократный победитель различных конкурсов в области качества (конкурса Министерства образования и науки РФ «Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов» (2002 г.); Всероссийской программы «100 лучших товаров России» (2004 г., 2007 г.); конкурса на соискание премии Президента Чувашской Республики в области качества (2001 г., 2007 г.); республиканского конкурса «Марка качества Чувашской Республики» (2004 г., 2007 г.); дипломант Президента международной программы «Crystal Earthmaker» в номинации «Лидер отрасли» (2004 г.); лауреат Поволжской премии «За высокое качество и конкурентоспособность

продукции и услуг» за достижение значительных результатов в области качества услуг, высокую эффективность деятельности (2005 г.); Международной награды Координационного Комитета «Европейской Бизнес Ассамблеи» Великобритании «Европейское качество» за стремление достичь высокого качества услуг в соответствии с европейскими стандартами (2006 г.); обладатель Всероссийской Премии «За вклад в экономическое развитие России» (2007 г.); победитель Всероссийского конкурса «Системы обеспечения качества подготовки выпускников образовательных учреждений профессионального образования», проводимого Министерством образования и науки РФ (2007 г.); обладатель диплома III степени II Всероссийского конкурса «Модели и проекты организации воспитательной деятельности в вузах», проводимого Министерством образования и науки РФ (2005 г.); победитель Всероссийского конкурса образовательных учреждений потребительской кооперации России (2006 г., 2007 г.).

Повышение качества учебного процесса, научно-исследовательской и научно-методической работы рассматривается руководством института как стратегическая задача и инструмент обеспечения жизнеспособности, устойчивого развития и процветания вуза в перспективе. Качество образования в значительной степени определяется эффективностью управления образовательными системами и учреждениями в системе непрерывного образования. Управление является тем компонентом, который в решающей степени определяет качество функционирования и развитие образовательной системы во всех направлениях. Необходимость модернизации управления качеством образования сегодня остро ощущается на всех уровнях российской системы образования: федеральном, региональном муниципальном и организационном (уровне образовательных учреждений). Эту необходимость обуславливают следующие факторы:

- интеграционные процессы в сфере образования;
- развитие конкуренции между образовательными учреждениями;
- формирование рыночных отношений, необходимость активных действий на рынках труда и финансов, товаров и услуг для поддержания стабильного функционирования системы образования и ее развития.

## **ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ – ОСНОВА ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ УНИВЕРСИТЕТА НА РЫНКЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**

*Огуй Н.И., к.э.н., доцент,  
Карпенко Н.Н., доцент,  
Герман Н.В., доцент  
Высшее учебное заведение  
Укоопсоюза Полтавский  
университет экономики и торговли*

*Innovative approaches of the increase efficiency of higher educational establishment management are examined in this paper. The experience of development and introduction of quality management system is showed the example of Higher Educational Establishment within Ukoopspilka «Poltava University of Economy and Trade». Basic design and introduction of quality management system of higher educational establishment are set. Directions of modernization of educational activity of university are set in area of improving educational technologies, introducing innovative information technologies. Basic achievements of university, which allowed to occupy high competition status in a region and in Ukraine and provide high competitive edge on the markets of educational services and labour.*

Эффективность деятельности любого предприятия, успех любого инновационного проекта зависит от качества управления. Основываясь на этом положении, в высшем учебном заведении Укоопсоюза Полтавский университет экономики и торговли (бывшем Полтавском университете потребительской кооперации Украины) была создана и сертифицирована в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001:2008 система управления качеством деятельности. В 2009 г. университет получил Сертификат №440030QM08 Международной сети сертификации (IQNet) и Немецкого органа сертификации (DQS GmbH).

Полтавский университет экономики и торговли одним из первых высших учебных заведений Украины начал разработку и внедрение системы управления качеством. Для этого в университете были осуществлены следующие мероприятия: создана специализированная рабочая группа

из научно-педагогического персонала, которая прошла соответствующее обучение и сертификацию в Украинской ассоциации качества и Европейской организации качества по программам «Внутренний аудит» и «Менеджмент систем качества»; разработан и утвержден: политика в сфере качества, основные стратегические и тактические задания, направленные на оказание высококачественных образовательных услуг и подготовку высококонкурентоспособных специалистов, определены приоритетные направления реализации стратегии и тактических заданий в сфере управления качеством деятельности; выделены и идентифицированы главные и вспомогательные процессы; разработаны и утверждены нормативные документы системы управления деятельностью (карты процессов, положения, методики, инструкции); назначены ответственные и уполномоченные по вопросам управления качеством деятельности на кафедрах и в структурных подразделениях; налажено постоянное обучение персонала; внедрена система постоянного внутреннего аудита всех процессов и мониторинг учебной деятельности преподавателей и студентов. Вопросы совершенствования качества управления обсуждаются на ежегодных международных и межвузовских научно-методических конференциях, которые проходят в университете.

Внедрение системы управления качеством позволило определить существенные рычаги совершенствования учебного процесса, в частности, использование инновационных технологий обучения и современных информационных ресурсов.

Модернизация образовательной деятельности университета на основе передовых отечественных достижений и стандартов, определенных Болонской конвенцией, осуществляется в соответствии с политикой государства, направленной на интеграцию высшего образования Украины в Европейское сообщество.

В 2005г. Украина присоединилась к Болонской конвенции и, тем самым, была подтверждена правильность образовательной стратегии ректората и обусловлена необходимость проведения действенных организационных и учебно-методических мероприятий по переходу на европейские образовательные технологии. На кафедрах проведена и продолжается по сегодняшний день серьезная работа по совершенствованию учебно-методического обеспечения дисциплин, внедрения новых механизмов контроля за качеством знаний в соответствии с требованиями кредитно-модульной системы организации учебного процесса.

Проведенная работа по внедрению в образовательную деятельность нового содержания и инновационных технологий позволила университету достичь высокого уровня подготовки к внедрению кредитно-модульной системы.

Кредитно-модульная система организации учебного процесса, базирующаяся на индивидуализации обучения студентов, позволила обеспечить:

- превращение студента из простого потребителя информации и содержания учебного материала, который определён преподавателем, в творческого работника, нацеленного на самостоятельный поиск знаний;
- учебную деятельность студента, которая основывается не на простом накоплении знаний, а на креативных методах поиска истины по принципу «сотвори», что и побуждает студента к применению собственного таланта и опыта;
- превращение студента из пассивного слушателя на лекциях, семинарских и других видах учебных занятий в активного участника дискуссий, мозговых штурмов, диспутов, выступающего в роли оппонента, содокладчика, арбитра коллег-студентов;
- выполнение студентами индивидуальных учебно-исследовательских заданий (проектов) по каждому содержательному модулю учебной дисциплины, которые имеют научно-поисковый характер;
- увеличение объёмов учебного времени студентов на самостоятельную внеаудиторную работу с информационными ресурсами учебной и научной литературы, выполнение индивидуальных учебно-исследовательских заданий (проектов), индивидуально-консультативную работу преподавателя с каждым студентом;
- переход на современные электронные технологии пользования библиотекой, создание электронных учебно-методических пособий для самостоятельного изучения студентами учебных дисциплин в условиях кредитно-модульной системы организации учебного процесса;
- внедрение интерактивных технологий обучения студентов, направленных на развитие личности и её профессиональное становление.

Характерной особенностью современности является то, что полноценность жизни человека зависит не только от удовлетворения его материальных потребностей, но и от наличия достаточного образовательного уровня, что также является не менее важным моментом. Для современного человека непрерывное обучение (обучение на протяжении жизни) становится насущной потребностью, и на первое место выходит проблема постоянного совершенствования профессионального уровня каждого, так как это является гарантией успешности карьеры, утверждения статуса личности в обществе и собственного «я».

Для расширения доступа к образовательно-профессиональным программам с использованием современных информационных ресурсов в университете с 2004 года начато внедрение дистанционных технологий обучения.

Развитие дистанционных технологий обучения студентов дневной и заочной форм с использованием глобальной и локальной компьютерной сети осуществляется путем:

- проведения дистанционных консультаций через электронную почту, файлообмен, общение в режиме реального времени средствами Skype, электронный форум университета;
- осуществления обучения через использование виртуально-тренинговой системы SITA, презентаций видео-лекций в режиме «on-line» с помощью соответствующих видео-сервисов Интернет;
- использования электронных учебников, пособий и учебно-методической литературы на электронных носителях электронной библиотеки университета.

С целью комплексного решения задач, связанных с созданием единого информационного пространства с компьютерной поддержкой учебного процесса в университете создана компьютерная локальная вычислительная сеть (ЛВС-У), которая обеспечивает:

- совершенствование автоматизированной системы управления университетом (АСУ-У) по его основным направлениям деятельности за счет информатизации и интегрирования информационных ресурсов в единое информационное научно-образовательное пространство;
- создание условий внедрения новых информационных технологий и образовательных инноваций по основным направлениям деятельности университета;
- интегрирование информационных ресурсов университета на основе Интернет-технологий;
- поддержку обмена информацией с компьютерными сетями региона (региональный уровень) и сетью Интернет (международный уровень), предоставляя стандартный набор услуг для IP-сетей;
- выход электронной научно-образовательной информационной сети университета в сеть УРАН, которая объединяет высшие учебные заведения Украины и мировую информационную сеть;
- работу в единой информационной сети университета, которая постоянно обновляется.

В университете используется собственное и приобретенное программное обеспечение для автоматизированной системы управления университетом (АСУ-У), что позволило автоматизировать управление учебным и научным процессами, работой библиотеки, хозяйственной деятельностью, документооборотом.

На базе ЛВС-У внедрены подсистемы «Абитуриент», «Студент», «Поддержка учебного процесса», «Управление персоналом», «Финансовый менеджмент», «Студгородок». С целью обеспечения эффективной

самостоятельной работы студентов к ЛВС-У подсоединены все жилые комнаты общежитий университета.

Для более эффективного выполнения заданий управления и организации учебного процесса внедрена система единого документооборота. Для этого созданы и используются:

- система файлообмена ELDOC (каждое подразделение университета имеет собственную электронную папку для входных, выходных и внутренних документов);
- внутренняя и внешняя электронная почта (каждое подразделение университета имеет собственный электронный адрес);
- система видео-, теле- и конференцсвязи ректората, заведующих кафедрами и руководителей структурных подразделений;
- электронная информационная доска (папка COMMON), которая используется для доведения до профессорско-преподавательского состава, обслуживающего персонала и работников университета информации МОН Украины, Укоопсоюза, приказов и распоряжений ректора, информации центров университета, отдела кадров и других структурных подразделений;
- электронная система учета входных и выходных документов канцелярии;
- электронный ресурс ELMETHOD, который предназначен для размещения и использования студентами и преподавателями учебно-методических материалов при осуществлении учебного процесса.

Таким образом, в университете:

- создан мощный интеллектуальный потенциал, который представлен квалифицированными научно-педагогическими работниками кафедр и научно-исследовательских лабораторий;
- внедрена и совершенствуется система менеджмента качества в соответствии с международными стандартами ИСО 9000;
- внедрены инновационные информационные ресурсы и технологии, которые качественно и на современном уровне удовлетворяют потребности ученых, преподавателей и студентов.

Все это способствует повышению эффективности образовательной и научной деятельности преподавателей и студентов на базе их творческого сотрудничества.

Достижения Полтавского университета экономики и торговли в области подготовки современных специалистов, востребованных на рынке труда, формирования и развития кадрового научно-педагогического потенциала отмечены Министерством образования и науки Украины и Академией педагогических наук Украины бронзовой медалью в 2007, серебряными медалями в 2008 и 2009, золотой медалью в 2010 годах, почетным званием «Лидер современного образования» на ежегодной Международной выставке



«Современное образование в Украине», на Международном Форуме качества в 2006 году в виде сертификатов «Признание совершенства в Украине» и «Признание совершенства в Европе – 3\*», Почетной Грамотой Кабинета Министров Украины в 2007 году. В 2009 году университет стал членом Большой Хартии университетов.

### **Библиография**

1. Нестуля О.О., Косаріна В.П. Інноваційні технології підготовки фахівців – запорука конкурентоспроможності випускників університету: Монографія. – Полтава: РВЦ ПУСКУ, 2006. – 110 с.
2. Стан та завдання вищої освіти України в контексті Болонського процесу. /Упорядник М.З. Згуровський – К.: ІВЦ „Видавництво „Політехніка”, 2004. – 76 с.
3. Нестуля О.О., Косаріна В.П., Рогоза М.Є., Огуй Н.І., Герман Н.В. Модернізація освітньої діяльності університету: завдання. Інноваційні технології та досвід впровадження: Навчальний посібник у 9-ти томах. – Полтава, 2009.

## **УПРАВЛЕНИЕ ВНУТРЕННЕЙ СИСТЕМЫ ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ В ТАДЖИКСКОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ УНИВЕРСИТЕТЕ КОММЕРЦИИ**

*Хабибов С.Х., д.э.н., профессор  
Шаронов Ф.Р., к.э.н., доцент  
Таджикский государственный  
университет коммерции*

Необходимость в создании и внедрении внутренней системы качества образования в вузах и соответственно оценке их деятельности существенно возросла в условиях усиления конкуренции среди университетов на национальном и международном уровнях, повышения требований к прозрачности и информационной открытости их деятельности.

Как известно, в Бергенском Коммюнике (2005 г.) были приняты стандарты и рекомендации в области гарантии качества, предложенные Европейской ассоциацией по обеспечению качества высшего образования (ENQA) путем оценки результатов работы и аккредитации.

Гарантия качества обучения в вузах — одно из важнейших условий признания вуза в академической среде и на рынке труда. Общество в целом и существующие в нем институты, заинтересованные в высоком качестве образования, в условиях активизации конкуренции на рынке образовательных услуг нуждаются в инновационных механизмах его обеспечения.

Согласно рекомендациям Европейской ассоциации ENQA все образовательные учреждения должны стремиться к улучшению и совершенствованию уровня и качества образования, иметь политику и соответствующие процедуры гарантии качества подготовки кадров и стандарты для реализуемых программ и присваиваемых квалификаций. Они также должны взять на себя обязательства по развитию культуры, признающей важность разработки модели внутренней системы гарантии качества в своей деятельности. Для достижения этой цели вузы обязаны разработать и внедрить программу обеспечения качества образования.

Стратегия, политика и процедуры должны быть официально зарегистрированы и доступны общественности. Администрация, преподаватели, студенты и другие заинтересованные стороны должны также принимать активное участие в данном процессе.

Официальная политика и процедуры должны представлять собой структуру, посредством которой вузы могут разрабатывать и контролировать эффективность действия своей системы гарантии качества. Они также могут способствовать укреплению независимости организации и ее признанию в обществе. Политика должна отражать намерения вуза и включать перечень основных средств и подходов, с помощью которых данные намерения осуществляются.

Таджикский государственный университет коммерции (ТГУК) в качестве одной из приоритетных целей своей деятельности ставит обеспечение высокого качества реализации образовательных программ всех уровней и подготовки высококвалифицированных и конкурентоспособных кадров на рынке труда. ТГУК проводит внутреннюю политику, направленную на то, чтобы дипломы, удостоверения и другие документы об образовании, выдаваемые университетом, высоко ценились работодателями.

В целях обеспечения более высокого уровня качества образования в ТГУК на основе внедрения с 2005 года Европейской системы зачетных единиц (кредиты) в структуре учебного департамента создан и функционирует отдел мониторинга и контроля качества образования. Данный отдел тесно взаимодействует с научно-методическим советом университета, центром регистрации и консультации, отделом планирования и организации учебного процесса, отделом практики, карьеры и связи с выпускниками, научно-исследовательским отделом, а также с другими подразделениями университета.

Основными задачами отдела мониторинга и контроля качества образования являются:

- разработка, внедрение и поддержание эффективной системы качества на основе гармонизации требований государственных образовательных стандартов, аккредитационных показателей и международных требований и стандартов;
- разработка документации системы качества;
- координация действий структурных подразделений университета, направленных на обеспечение качества образования;
- проведение мониторинга качества образования.

В соответствии с возложенными задачами отдел выполняет следующие функции: осуществляет планирование и реализацию мероприятий по

разработке и внедрению системы качества; разрабатывает и обеспечивает подразделения ТГУК методической документацией и рекомендациями по контролю и усовершенствованию системы качества; организует и проводит совещания, семинары, конференции для преподавателей ТГУК по вопросам качества образования; разрабатывает планы-графики проведения мероприятий по улучшению качества и порядка контроля за их выполнением; организует и сопровождает мероприятия по оценке и самооценке качества деятельности подразделений ТГУК и готовит отчеты руководству; организует, сопровождает и анализирует результаты уровня знаний студентов методом тестирования.

В 2008 году ТГУК был включен в состав консорциума Центрально-Азиатских и Европейских университетов для реализации проекта CANQA (Central Asian Network for Quality Assurance and Accreditation – Центрально-азиатская сеть по гарантии качества и аккредитации).

Основной целью названного проекта является развитие и внедрение как внутренней, так и внешней системы гарантии качества и культуры качества в высшем образовании в Центральной Азии. Предусматривается разработка методической и нормативно-правовой базы по системам внутренней и внешней гарантии качества, а также создание и развитие Центров по гарантии качества и аккредитации в каждой участвующей стране Центральной Азии.

Для организации внутренней системы гарантии качества в проекте предусмотрена опора на известную модель делового совершенствования EFQM. При разработке критериев модели EFQM были сформированы 9 критериев, которые сгруппированы в два класса: критерии возможностей и критерии результатов.

Основной принцип построения модели заключается в том, что удовлетворение требований работодателей и персонала, а также влияние на общество достигаются за счет лидирующей роли руководства организации, ее политики и стратегии, эффективного управления персоналом, ресурсами и процессами. Все это требует фактической оценки и сопоставления результатов учебной, учебно-методической и прочей деятельности вуза с типовыми критериями и нормативными параметрами управления качеством образования и результатов работы за определенный период времени.

Для применения в вузах модель EFQM требует определенной адаптации с точки зрения конкретизации рабочих процессов, учета различных групп его потребителей и т. д.

На наш взгляд, разработка и осуществление внутривузовской системы организации обеспечения уровня качества образования ТГУК – комплексная и весьма непростая задача, но вполне выполнимая и требующая мобилизации усилий всех подразделений, руководителей, профессорско-преподавательского

состава, студентов, магистрантов и аспирантов. Эффективное и поэтапное ее внедрение возможно не только на основе соблюдения принципов Всеобщего менеджмента качества (Total Quality Management), но и учета требований международной организации по стандартизации (International Organization for Standardization), стандартов серии ISO 9000-2000, принципов Европейской ассоциации качества – European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), разработанных Европейской сетью (Ассоциацией) в сфере образования и науки. Наряду с этим необходимо разработать целый пакет нормативно-правовых и методических документов, регулирующих внутреннюю систему обеспечения качества в ТГУК: систему критериальной оценки деятельности административно-управленческого персонала, преподавателей, балльно-рейтинговую оценку знаний и стараний студентов в освоении содержания syllabusов по всем видам изучаемых предметов (обязательных и выборочных), информационную базу основных данных, регламент внутренних процессов университета, распределение ответственности, права и обязанности Совета по качеству вуза, деятельность которого будет ориентирована на организацию, координацию, контроль за принятыми решениями в области обеспечения надлежащего качества подготовки профессиональных кадров на всех этапах обучения в университете. Особое место в рамках эффективного функционирования внутренней системы гарантии качества должны занимать разработка и внедрение механизма регулярного проведения процедуры **самооценки** деятельности вуза, отдельных подразделений, различных категорий сотрудников (руководство, профессорско-преподавательский состав) и студентов.

## STRATEGII DIDACTICE ȘI TEHNOLOGII INFORMAȚIONALE ÎN SPRIJINUL CALITĂȚII FORMĂRII SPECIALIȘTILOR

*Valeriu Cabac, dr., conf. univ.*

*Nona Deinego, dr., lector superior univ.*

*Corina Negara, drd., lector superior univ.*

*Universitatea de Stat „Alec Russo” din Bălți*

*The quality of training specialists – the basic objective of the Bologna Process – may be provided by diversifying the approaches, strategies, technologies of teaching-learning-evaluating. The competences’ approach of the training process and the student-centred approach are two interconnected methods for which in communication are proposed a number of strategies implemented at the Alecu Russo Balti State University: the strategy of learning through projects, integrated with communicational strategy through blogosphere; computerized adaptive assessment strategy, assessment strategies through e-portfolio.*

### **Profesionalizarea profesiei de pedagog**

Implementarea prevederilor procesului de la Bologna a permis de a detecta locurile „înguste”, care afectează într-o măsură sau alta calitatea formării viitorilor specialiști. Printre ele se numără: centrarea pe latura informațională a formării, utilizarea unor strategii depășite, ignorarea posibilităților tehnologiilor informaționale și de comunicare.

În sistemul de învățământ, seria de reforme, care a început cu modificarea structurii sistemului de învățământ, continuată cu precizarea *conținuturilor* (reforma curriculară), a ajuns la etapa reformării *profesiei* de pedagog. Esența acestei reforme constă în *profesionalizarea* formării viitoarelor cadre didactice. *Profesionalizarea* desemnează trecerea de la o viziune a activității cadrului didactic ca meserie, vocație sau artă la o viziune axată pe expertiza profesională, pe utilizarea cercetării pentru a fonda actul educațional, pe autonomie, inovație și reflecție. Altfel spus, profesionalizarea semnifică trecerea de la pregătirea unui profesor – executant al strategiilor și tehnologiilor propuse de alte persoane la pregătirea unui profesionist, care poate acționa într-o manieră autonomă și responsabilă.

Factorii care pot influența, într-o măsură sau alta, profesionalizarea formării și, prin aceasta, calitatea procesului și rezultatelor formării, sunt multipli. Ei se referă la toate etapele procesului de învățământ: proiectare, realizare, evaluare.

### **Abordarea prin competențe a procesului de formare. Proiectarea modulară a disciplinelor universitare**

Abordarea prin competențe (APC) a apărut în formarea profesională drept răspuns la imperativele pieței de muncă și vizează formarea unui specialist din ce în ce mai calificat, capabil să activeze într-o lume în continuă schimbare. Deși numărul definițiilor noțiunii de competențe este mare și continuă să crească, în ultimii ani cercetătorii au ajuns la un anumit consens privind componentele competenței. Competența poate fi dobândită și demonstrată numai în *situații* complexe. Fiind plasat în situație, studentul selectează, mobilizează și integrează diverse *resurse* (interne și externe). Sprijinindu-se pe resursele mobilizate, studentul realizează *acțiuni* pertinente, care conduc la tratarea/rezolvarea situației.

Primul pas în conceperea unei discipline universitare constă în identificarea finalităților formării și a conținuturilor ce permit atingerea acestor finalități. Există mai multe modalități de proiectare a formării. O tehnologie promițătoare de proiectare și realizare a formării specialiștilor, propusă la sfârșitul secolului trecut, este formarea prin module [1]. *Modulul* reprezintă o structură organizațional-didactică interdisciplinară a materiei de studiu, ce presupune evidențierea noțiunilor semantice în corespundere cu structura cunoștințelor științifice, structurarea informației din perspectiva logicii activității de cunoaștere a studentului [2]. Pe parcursul studierii unui modul este prevăzută formarea/dezvoltarea unei competențe specifice disciplinei. De exemplu, la proiectarea disciplinei universitare ”Bazele programării” au fost proiectate trei module:

Modulul	Tematica modulului	Competențele specifice preconizate
Modulul inițial	Tipuri elementare de date și structuri de control	Proiectarea produselor soft pentru prelucrarea datelor de tipuri elementare
Modulul de bază	Prelucrarea structurilor statice de date	Proiectarea produselor soft pentru prelucrarea structurilor de date statice
Modulul avansat	Prelucrarea structurilor dinamice de date	Proiectarea produselor soft pentru prelucrarea structurilor de date dinamice

Problema descrierii competențelor ce urmează a fi dezvoltate în cadrul unei discipline universitare nu este simplă. În curriculum-ul disciplinar competența este descrisă, de obicei, prin enumerarea resurselor necesare pentru demonstrarea ei. Aceasta este o competență *virtuală*. Din punct de vedere didactic, la o asemenea modalitate de descriere a competenței, procesul de predare se reduce la transmiterea studenților a unui conținut disciplinar. Dar aceasta înseamnă, de fapt, reîntoarcerea

la modelul transmisiv al învățării. În activitatea didactică reală profesorul trebuie să formeze/dezvolte la studenți *competențe efective/reale*.

Cercetătorii canadieni Ph. Jonnaert, J. Barette, D. Masciotra, M. Yaya [3] au propus un concept al competenței „sitate”. Elaborarea programului de formare în conformitate cu conceptul de competență situată presupune îndeplinirea câtorva condiții prealabile. Prima condiție se referă la prezența unei *bănci de situații profesionale*, elaborate de o echipă de experți. A doua condiție prealabilă constă în gruparea situațiilor din bancă în *familii de situații* [4]. Noțiunea de familie de situații nu este simplă, deoarece la definirea ei există riscul de a se „închide” într-o tautologie: o competență se aplică la o familie de situații și o familie de situații se caracterizează prin mobilizarea uneia și aceleași competențe. Pentru a evita tautologia menționată, vom accepta poziția mai multor cercetători: *familia de situații definește competența* și nu invers. În continuare, având la dispoziție banca de situații, grupate în familii, autorul programei de formare răspunde la întrebarea: cum va trata o persoană competentă situația dată? Pentru fiecare familie de situații se enumără acțiunile care conduc la ameliorarea situației și resursele pe care se sprijină aceste activități. Această etapă a elaborării programei de formare este cea mai complexă.

### **Strategii interactive în realizarea formării. Învățarea prin proiecte și blogosfera**

Formele de organizare a instruirii în universitate sunt bine cunoscute: prelegeri (ore de curs), ore de seminar, ore practice și ore de laborator. În majoritatea cazurilor activitatea studenților este frontală sau individuală. În cazul activităților frontale studenții nu interacționează și nu colaborează. Or, conform teoriei lui L. Vâgotsky [5], sursa dezvoltării individului este colaborarea (cu semenii, colegii, profesorii).

Cercetătorul rus V. K. Diacenko [6] a propus următoarea semnificație a noțiunii „instruire”: *instruirea* este *comunicarea* dintre cei care dețin experiență și cunoștințe, și cei care doresc să achiziționeze experiență și cunoștințe. Indivizii pot comunica nemijlocit în mod oral sau scris. V. Diacenko a identificat patru structuri de comunicare: (a) mediată, când nu este comunicare nemijlocită; (b) comunicare în perechi; (c) comunicare în grup; (d) comunicare în perechi cu componentă variabilă. Dacă aceste structuri sunt folosite în procesul de învățământ, atunci sunt posibile patru forme de organizare a procesului de instruire: (1) individuală; (2) în perechi; (3) în grup; (4) colectivă.

Ideea colaborării studenților/cursanților în procesul de formare și-a găsit întruchiparea în noțiunea „comunitate de învățare”, care reprezintă un grup de instruiți și cel puțin un cadru didactic, care pe parcursul unei perioade de timp, fiind animați de o viziune și o voință comună, urmăresc dobândirea unor competențe, asimilarea unor cunoștințe, formarea unor deprinderi, acceptarea unor valori. Ideea comunității de învățare se sprijină pe una dintre caracteristicile esențiale ale ființei umane: *natura sa fundamental socială*. Activitatea socială, constituie o necesitate umană de bază și anume prin această activitate se construiește și se dezvoltă umanitatea.



Principiul de bază al funcționării unei comunități de învățare este de a scoate în evidență importanța efortului comun, a talentului și competențelor fiecărei persoane și de a valoriza procesul de formare care integrează dimensiunile sociale. Comunitățile de învățare care folosesc rețelele digitale în învățarea unei discipline, vor fi numite în continuare *rețele de învățare*.

Transformarea unui grup de studenți într-o rețea de învățare presupune existența unui scop comun, realizat în parteneriat și posibilitatea de a comunica, atât în cadrul orelor obligatorii (ore de contact), cât și în afara lor. La predarea disciplinei „Gestiunea informației” (Baze de date) în calitate de scop comun pentru o subgrupă de studenți se propune un proiect. Prin *proiect* se subînțelege un proces sistematic de achiziții și transfer de cunoștințe și competențe, în care este anticipată, planificată și realizată, într-un timp determinat, sub monitorizarea unui cadru didactic, o activitate observabilă și un produs finit evaluabil. Pentru comunicarea studenților este utilizată *blogosfera* – totalitatea blogurilor, care include blogul cadrului didactic și blogurile fiecărui subgrup de studenți (prin *blog* (de la Weblog – jurnal pe Internet) se subînțelege o publicație Web ce conține articole periodice sau cu actualizare continuă, ce au, de obicei, caracter personal. Blogul este o pagină Web prin intermediul căreia o persoană (autorul blogului) pune la dispoziția posibililor vizitatori diverse informații).

### **Evaluarea adaptivă și portofoliul electronic**

În APC evaluarea poate fi realizată în două moduri:

- Evaluarea competențelor prin plasarea studenților în situații complexe (cvasiprofesionale);
- Evaluarea resurselor (prin utilizarea testelor) și evaluarea competențelor (prin sarcini complexe).

La administrarea testelor tradiționale („creion-hârtie”) evaluatorul se confruntă cu situații de pierderi ineficiente de timp. Practica de testare demonstrează că este inutil ca unui student bine pregătit să i se administreze itemi cu o dificultate redusă, deoarece probabilitatea răspunsului corect este mare, iar sarcinile facile nu posedă un potențial evident de dezvoltare. În mod simetric, este inutil să i se administreze unui student cu o pregătire slabă, itemi dificili, deoarece probabilitatea răspunsului incorect este mare și este cunoscut faptul, că sarcinile dificile și foarte dificile reduc motivația învățării multor studenți. Evaluarea în care studentului i se propun itemi, ce corespund nivelului lui de pregătire, se numește *evaluare adaptivă* [7]. Evaluările adaptive măresc considerabil exactitatea măsurării și minimizează timpul individual de testare până la 5–10 minute. Platforma de învățare MOODLE permite de a administra teste adaptive.

O modalitate promițătoare de evaluare a competențelor studenților o constituie utilizarea portofoliului electronic. Dintre multitudinea de definiții ale portofoliului vom reține următoarea [8]: *o colecție de lucrări ale unui student care a făcut uz de competența sa pentru a demonstra traseele pertinente ale realizărilor sale*. Pot

fi identificate trei tipuri principale de portofolii: de învățare, de prezentare și de evaluare. Portofoliul sau dosarul *de învățare* conține diverse lucrări ale studentului și reflecții asupra acestor lucrări, care demonstrează progresul studentului pe parcursul semestrului. O parte din lucrări sunt incluse în portofoliu la decizia studentului; un număr mic de lucrări pot fi selectate de comun acord cu cadrul didactic. Portofoliul sau dosarul *de prezentare* conține cele mai reușite lucrări ale studentului. Selecția este făcută de student, fapt ce îl impune să realizeze autoevaluări și să analizeze critic propriile lucrări. De regulă, cele mai reușite dosare de prezentare sunt afișate pe pagina Web a catedrei. Portofoliul sau dosarul *de evaluare* este utilizat pentru a aprecia nivelul dezvoltării competențelor studentului. În el sunt acumulate informații ample de diferită origine, care permit a judeca despre procesul și rezultatele învățării (teste, referate, însărcinări individuale).

Utilizarea în practică a portofoliului pe suport hârtie se ciocnește cu un șir de inconveniente: dificultatea modificării, costul hârtiei și a tiparului, modalitatea de prezentare etc.

Mult mai comode în utilizare sunt portofoliile numerice sau, mai precis, portofoliile pe suport numeric, amplasate pe unul dintre calculatoarele rețelei locale a universității/facultății/ catedrei. O asemenea amplasare îi permite studentului să lucreze asupra portofoliului în orice moment și din orice loc/calculator conectat la Internet.

De exemplu, la finele studierii disciplinei „Didactica informaticii” studenții prezintă un portofoliu electronic, care include următoarele compartimente:

- pagina de titlu, care conține denumirea universității, facultății, catedrei, disciplinei la care este elaborat portofoliul și numele studentului. Așezarea în pagină a acestei informații este liberă. Pagina de titlu conține informație grafică, care ilustrează fie interesele studentului, fie disciplina universitară respectivă;
- lista conținutului portofoliului (sumarul, care include titlul fiecărei lucrări/fișe etc.);
- o fotografie color a studentului (preferabil într-o situație de lucru/de învățare);
- CV-ul studentului (standard european);
- o caracterizare a studentului, scrisă de un coleg, care-l cunoaște bine; caracterizarea va conține și numele autorului caracterizării;
- o caracterizare a studentului, scrisă de un cadru didactic (opțional);
- un eseu (max. 2 pagini format A4, font nr. 12, 1,5 interval) cu tema „Dacă eu voi lucra în calitate de profesor de informatică, atunci...”; eseu va fi scris la începutul lunii decembrie, când marea parte a prelegerilor va fi ascultată;
- o prezentare PowerPoint multimedia a unei lecții la informatica școlară (tema lecției se alege dintr-o listă propusă); prezentarea este un suport al profesorului la expunerea temei date și nu poate depăși 15□;
- un interviu cu un profesor școlar de informatică. Tema interviului: Care ar

trebui să fie conținutul informaticii școlare? Cu ce probleme se confruntă profesorii la predarea informaticii școlare? (max. 1,5 pagini format A4, font nr. 12, 1,5 interval). Interviu va fi însoțit de fotografia profesorului intervievat și portretul lui pedagogic (min. 0,5 pagină);

- materiale incluse la discreția studentului, care demonstrează succesele lui în studierea disciplinei „Didactica informaticii”, însă nu materiale din Internet;
- evaluarea cu notă a portofoliului, realizată de trei colegi, cu o scurtă fundamentare a notelor date și cu indicarea numelui evaluatorilor.

Eficacitatea abordărilor, strategiilor, metodelor descrise mai sus a fost verificată prin experimente pedagogice. Rezultatele experimentelor au demonstrat nu numai o ameliorare a rezultatelor învățării, dar și schimbări pozitive în motivația studenților.

### **Bibliografie**

1. Принципы модульного обучения: методическая разработка для преподавателей/Сост. О. Г. Проворова. Красноярск: КГУ, 2006. 32 с.
2. Карпов В. В., Катханов М. Н. Инвариантная модель интенсивной технологии обучения при многоступенчатой подготовке в вузе. Москва; Санкт-Петербург: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 1992. 141 с.
3. Jonnaert, Ph.; Barrette, J.; Masciotra, D.; Yaya, M. La compétence comme organisateur des programmes de formation revisitée ou la nécessité de passer de se concept a celui de l’agir compétent. IBE Working Papers on Curriculum Issues, no 4. Geneva: IBE, 2006. 29 p.
4. Chenu, F. Les compétences et les familles des situations. Etude exploratoire de la complexité d’un jugement. Disponibil pe Internet. Calea de acces: <http://www.mag.ulg.ac.be/pantic/commu/c5>
5. Выготский Л. С. Мышление и речь. Собрание сочинений в 6 томах. Том 2. Москва: Педагогика, 1992. 250 с.
6. Дьяченко В. К. Сотрудничество в обучении: о коллективном способе учебной работы. Книга для учителя. Москва: Просвещение, 1991. 191 с.
7. Васильев В.И.; Тягунова Т.Н. Основы культуры адаптивного тестирования. Москва: ИКАР, 2003.
8. Portefolio sur support numérique. Document d’information. Québec: Ministère de l’Éducation, mai 2002

*Recenzenți: T. Leahu, dr., conf. univ.*

*S. Oprea, dr., conf. univ.*

*Prezentat în luna noiembrie 2010*

## **SISTEM DE EVALUARE A PERFORMANȚEI PROGRAMELOR DE STUDII**

*Petru Todos, prof. univ. dr., prim-prorector UTM*

*Andrei Chiciuc, conf. dr. ing., șef DMC, UTM*

*Stela Țicul, responsabil pentru implementarea SMC, DMC, UTM*

*The quality of professional formation, especially of studying programs, is a priority for each university. Quality assurance constitutes a desideratum of higher education, a fact that needs the elaboration and application of a methodology for quality evaluation according to some criteria, indicators and quality descriptors. The methodology of evaluating the quality for professional formation is influenced by the aim of studying program: assuring a high level of preparing competitive specialists on job market. This methodology is used as well as the reference base for quality management in an education institution, for internal monitorization and external demonstration of the quality assurance academic situation.*

**Key words:** *quality, evaluation, methodology of evaluation, procedures of evaluation.*

### **Introducere**

Problema evaluării este una centrală în activitatea universităților. De multe ori constatăm că este și cel mai dificil aspect al activității unei instituții de învățământ. Dificultatea problemei este influențată de funcțiile evaluării în contextul procesului educațional. Evaluarea informează despre starea lucrurilor pe anumite segmente/aspecte ale formării profesionale; în baza evaluării se stabilește un diagnostic și se elaborează strategii de formare profesională; în baza evaluării se constată eficacitatea și eficiența programelor și calitatea pregătirii specialiștilor în raport cu așteptările angajatorului. Prin evaluare se produce conexiunea inversă internă (cei ce oferă servicii educaționale primesc un răspuns asupra realizării intențiilor/obiectivelor) și totodată universitățile primesc un feedback din parte societății și pieței muncii asupra calității serviciilor prestate.

Există multiple metodologii de evaluare a calității, sisteme de criterii și indicatori, elaborate de către comunitățile academice din întreaga lume sau de către comunitatea academică din Europa. Acestea pot fi folosite (și sunt utilizate) mai cu seamă în evaluările externe, când universitățile trebuie să corespundă unor criterii unice, dar în esență criteriile de evaluare, indicatorii și descriptorii de performanță sunt elaborați în dependență de obiectivele de evaluare. Din aceste considerente constatăm că nu putem vorbi despre o metodologie general acceptată, utilizată în diverse cazuri și unica acceptată drept cea mai bună. Necesitatea perfecționării continue a metodologiei de evaluare corespunde tendinței de a introduce inovații în învățământ și a spori calitatea studiilor.

### **Argumente influențate de către comunitatea academică europeană**

Implicarea în problema evaluării calității formării profesionale prin programele de studii a fost determinată de schimbările produse în sistemul european al învățământului superior și schimbările produse în sistemul învățământului superior din Republica Moldova.

Procesul de la Bologna a generat o serie de schimbări la nivel de concepție a pregătirii cadrelor, sistem de organizare a învățământului superior, relație profesor–student, funcționalitatea studiilor universitare.

Prin crearea sistemului european al învățământului superior, apare fenomenul mobilității academice, se creează mecanismul de recunoaștere a studiilor și a diplomelor. În această situație, calitatea învățământului devine una dintre dimensiunile procesului Bologna și finalitate majoră a învățământului superior. Elaborarea unei metodologii de evaluare a calității în cadrul sistemului național al învățământului superior, devine o necesitate impusă de către situație. Sunt valorificate atât experiența țărilor europene, cât și propria experiență adaptată la un nou context.

Argument influențat de situația în interiorul sistemului de învățământ superior din țară.

Elaborarea unei metodologii de evaluare a calității:

- orientează instituțiile și subdiviziunile acestora în autoevaluarea calității în scopul aprecierii propriilor rezultate și identificarea domeniilor/ aspectelor ce necesită îmbunătățire;
- oferă un cadrul conceptual și operațional de evaluare externă;
- oferă un cadrul conceptual de evaluare internă.

### **O descriere cum ne-am apropiat de problemă**

La elaborarea metodologiei de evaluare a calității și performanței programelor de studii am analizat tendințele europene în problema evaluării calității. Analiza metodologiilor propuse de către colegii din țările europene ne-a permis să configurăm dimensiunile metodologiei și să includem în sistemul de criterii cele care sunt utilizate și de către colegii noștri. Una dintre dificultățile întâlnite a fost găsirea

modalității de încadrare a elementelor procedurale într-un sistem, astfel încât să fie prezentați explicit și să existe legături funcționale între: domeniile/aspectul evaluat; criteriul de evaluare; indicatori; referința indicatorului la documentele normative de referință și conținutul raportului de evaluare; descriptorii de performanță și aprecierea valorică a acestora. Prezentarea grafică s-a dovedit a fi cea mai eficientă. Metoda calimetrică a permis aprecierea valorică a indicatorilor și criteriilor.

A fost imposibilă găsirea unei unități de apreciere unice pentru toți indicatorii, de aceea am convenit asupra a câtorva modalități de apreciere:

- indicatori măsurabili în unități proprii (număr, metri, procente, etc.)
- apreciere atributivă bivalentă, care presupune o apreciere fixă (da, nu)
- apreciere atributivă multivalentă, prin utilizarea scalelor de apreciere: excelent, înalt, mediu, minim acceptabil, neacceptabil.

### **Domeniul de utilizare a criteriilor și indicatorilor**

Criteriile, indicatorii și procedurile de evaluare a programelor de studii în învățământul superior ciclul unu (licența) și ciclul doi (master) sunt elaborate cu scopul asigurării nivelului înalt de pregătire a specialiștilor competitivi atât pe piața națională a muncii cât și pe cea europeană.

Criteriile de evaluare și indicatorii de calitate sunt aplicate în asigurarea internă a calității și în acreditare. Criteriile și indicatorii pot fi utilizați, de asemenea, pentru conceperea și evaluarea unor noi programe, pentru toate domeniile de formare a specialiștilor cu studii superioare. În măsura în care criteriile descriu rezultatele învățării unui program acreditat, dar nu definesc cum trebuie să fie obținute aceste rezultate, instituției de învățământ superior îi revine misiunea/sarcina de a dezvolta de sine stătător programe proprii cu accente și caracteristici individuale, inclusiv noi programe inovative, precum și de a defini condițiile de acces la fiecare program.

### **Aprecierea valorică a indicatorilor și criteriilor**

Evaluarea valorică are scopul de a determina un indice formalizat în baza căruia programele evaluate în cadrul unei universități (instituții) sau din diverse instituții să poată fi comparate și clasificate după nivelul lor de calitate.

La baza conceptului elaborat stă noțiunea de indicator global al calității (IQ), utilizat pe larg în calimetrică și care se calculează în baza criteriilor și indicilor deja stabiliți.

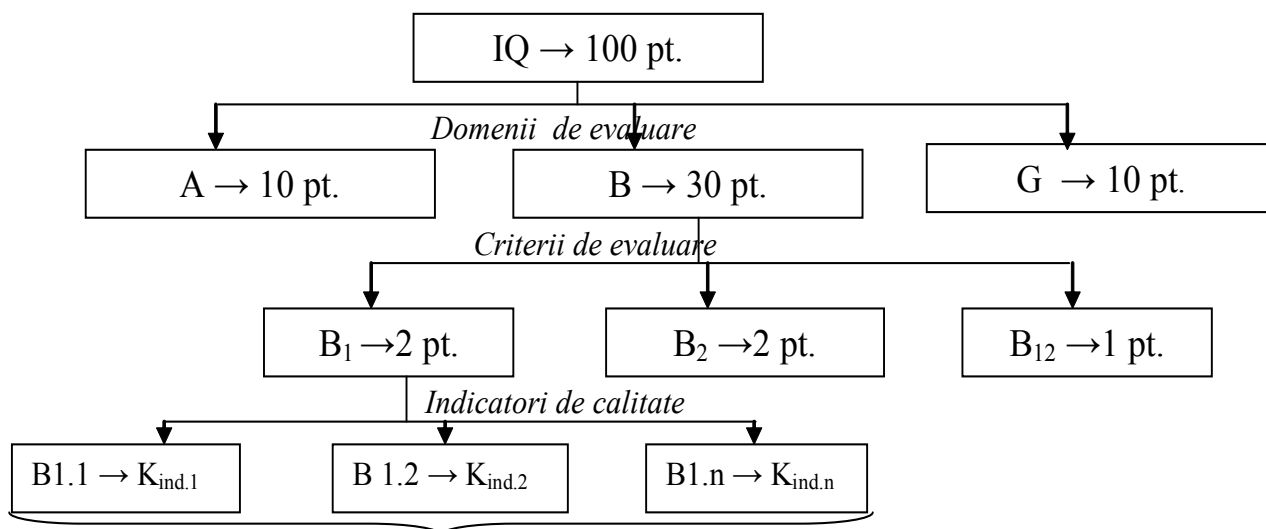
S-a considerat oportun de a stabili doar trei nivele de apreciere a indicatorilor de calitate: bine, minim acceptabil și neacceptabil, cărora li se pun în corespundere valorile numerice 1, 0,5 și 0, utilizate ulterior în calcule. Normele de apreciere pentru fiecare indicator sunt stabilite pornind de la cerințele standardelor educaționale, altor acte normative și regulamente de organizare a învățământului superior, normelor sanitare, în baza experienței din domeniu a universităților din țară și din Spațiul

European al Învățământului Superior. Bineînțeles că pe parcurs, odată cu acumularea experienței, aceste aprecieri pot fi revăzute sau precizate.

Indicatorii de calitate în cadrul fiecărui criteriu sunt de importanță diferită. Aportul unui indicator în cadrul criteriului poate fi apreciat cu ajutorul unui coeficient de pondere  $K_{ind}$ , a cărui valoare depinde de numărul indicatorilor (de la 1 până la 5) și de importanța acestuia în raport cu ceilalți indicatori. Evident că suma coeficienților  $K_{ind}$  în cadrul unui criteriu este unitară.

Domeniile de evaluare, dar și criteriile identificate, au o pondere diferită în asigurarea calității pregătirii specialiștilor în cadrul unui program. Această diferență se ia în considerație prin atribuirea unor punctaje (cote părți) diferențiate pentru fiecare domeniu și fiecare criteriu în cadrul domeniului. Este stabilit un punctaj maximal al indicatorului global egal cu 100 puncte, iar între domenii și criterii acest punctaj a fost repartizat în dependență de importanța acestora.

Pentru o mai bună înțelegere, în figura 1 este prezentată o schemă a repartizării punctajelor între domenii și criterii și a coeficienților de pondere.



**Figura 1.** Ponderarea domeniilor, criteriilor și indicatorilor de calitate

Valoarea indicatorului global al calității  $IQ$ , a punctajelor pe domenii  $P_d$  și criterii  $SP_{cr}$ , se vor calcula cu relațiile (1, 2 și 3), în baza valorilor indicatorilor de calitate, identificate de evaluator:

$$IQ = P_{dA} + P_{dB} + \dots + P_{dG} \quad (1)$$

$$P_d = \sum_{j=1}^k P_{crj} \quad (2)$$

$$SP_{cr} = P_{cr} \cdot \sum_{i=1}^n (K_{ind.i} \cdot V_{ind.i}) \quad (3)$$

$n$  – numărul indicatorilor în cadrul criteriului respectiv;

$k$  – numărul criteriilor în cadrul domeniului respectiv;

$V_{ind}$  – valoarea numerică a indicatorului atribuită de către evaluator: 0; 0,5 sau 1;

$P_{cr}$  – punctajul criteriului respectiv.

Valoarea indicatorului global de calitate va varia de la program la program de la 100 până la 0 puncte. În dependență de punctajul acumulat pot fi stabilite nivele de performanță a programelor evaluate, de exemplu:

- Excelent: 95-100 puncte
- Bine: 81-94 puncte
- suficient (mediu acceptabil): 61-79 puncte
- slab: 50-60 puncte
- inacceptabil: mai puțin de 40 puncte.

Nivelele de performanță sunt utilizate pentru clasificarea programelor, finanțarea privilegiată etc.

### **Rezultatele și legătura lor de implicările anterioare**

Ca rezultat al elaborării acestei metodologii am obținut un sistem de evaluare a calității programelor de studii, care vine în concordanță cu metodele aplicate de comunitatea academică europeană, dar în același timp am obținut o metodologie de evaluare care poate fi aplicată la nivelul sistemului național al învățământului superior.

Până în prezent în Republica Moldova a existat o procedură de evaluare și acreditare, dar atât la nivelul domeniilor de evaluat, cât și la nivelul indicatorilor, dar mai ales la nivelul descriptorilor de performanță, această metodologie este depășită de cerințele timpului.

Un avantaj al metodologiei constă în faptul că ea este aplicabilă și funcțională și din considerentul că poate fi utilizată atât pentru evaluarea integrală a formării profesionale, cât și pentru evaluarea unor aspecte ale programului. Universitățile o pot utiliza în dependență de obiectivele evaluării interne, iar în cazul evaluării externe poate fi utilizată integral. Sistemul de proceduri care a existat până acum putea fi aplicat doar integral și de fapt nu era utilizat de către universități, ci doar de organele abilitate cu acreditarea instituțiilor, o dată la 5 ani.

### **Impactul pentru alții**

Metodologia de evaluare a calității programelor de studii, elaborată de către echipa de lucru din cadrul Universității Tehnice a Moldovei și Universității de Stat din Moldova, este recomandată de către Consiliul Rectorilor pentru utilizare în cadrul sistemului învățământului superior din Republica Moldova. Mai mult ca atât, pornind de la faptul că procedurile de evaluare sunt în permanentă modificare și îmbunătățire, considerăm că modelul elaborat poate fi utilizat în totalitate, parțial sau ca concepție de către colegii din alte țări.



## Concluzii

Problema calității programelor de studii este una prioritară pentru universități. În aceste condiții existența unui sistem de evaluare a calității este absolut necesar. Metodologia de evaluare trebuie să aibă un caracter complex, să conțină un mecanism de corelare a domeniului de evaluat cu indicatorii, descriptorii de performanță și modalitățile de apreciere valorică. Metodologia elaborată poate fi aplicată în evaluarea atât internă, cât și în cea externă (la nivel de sistem național de învățământ), pentru evaluarea procesului educațional în complexitatea lui sau pentru evaluarea unor aspecte.

Modelul propus este ușor de aplicat fiind explicit și prin faptul că a fost găsită o modalitate de exprimare valorică a criteriilor și indicatorilor de calitate a Programelor supuse evaluării în lucrare.

## Bibliografie

1. EUR- ACE, *Framework Standarts for the Accreditation of Engineering Programmes*, 2005.
2. Muraru Elena, Todos Petru, Guțu Ana, *Repere conceptuale privind implementarea și îmbunătățirea Sistemului de Management al Calității în instituțiile de învățământ superior din Republica Moldova*, UTM, Chișinău, 2009.
3. Todos Petru, Chiciuc Andrei, Scripcenco Angela, Bulgaru Valentina, Balan Stela ș.a., *Criterii, indicatori și proceduri de evaluare a programelor de studii în învățământul superior*, Ghid, UTM, Chișinău, 2008.
4. *Standars and Guidelines for Quality Assurance in the Higer Education Area*, ENQA, Berghen, 2005.
5. *Standars and Guidelines for Quality Assurance in the Higer Education Area-3rd edition*, 2009.
6. *Leuven/Louvain-la-Neuve Communiqué*, April 2009

*Recenzenți: S. Musteață, dr., conf. univ.  
A. Handrabura, lector superior*

*Prezentat în luna noiembrie 2010*

## **Radiografia în dimensiunea 3 „C” a sistemului de asigurare a calității în contextul Procesului Bologna**

*Viorelia Moldovan-Batrînac, Conf.univ.dr.,  
Expert, Banca Mondială*

*The aim of this paper is to analyze the quality assurance of Moldovan Higher Education system on three dimensional scales and namely “3C”: Compatibility, Comparability and Convergence. These tools are considered the main route to achieve confidence and the main goal of European Area of Higher Education to become attractive and competitive in order to meet the challenges of a knowledge based society. The analysis is carried in the context of Bologna Process which is the brand of European Higher Education as well as a new form of international governance and platform of innovations’ transfer. Starting from analytical discussion of the essence and importance of quality assurance, 3 “C” scale meaning, it assesses the degree of compatibility, comparability and convergence achieved between the Quality Assurance system of Higher Education from Republic of Moldova and European Standards and Guidelines. It concludes by reflecting upon the low degree of 3C found, discusses the implications and makes some policy proposals.*

**Key terms:** *quality assurance, convergence, compatibility, comparability, confidence, higher education*

### **Introducere**

Asigurarea calității învățământului superior nu este un deziderat nou. Această preocupare fiind atestată în diferite forme, expresii și dimensiuni încă de la fondarea primei universități. Totodată extinderea fără precedent a învățământului superior, schimbarea contextului determinat de internaționalizarea/ europenizarea, respectiv mobilitatea academică și a forței de muncă, creșterea insatisfacției angajatorilor, dar și a studenților, sporirea presiunii subfinanțării au determinat formalizarea și aplicarea unor mecanisme sistematice de asigurare a calității. Comisarul european pentru educație, cultură, multilingvism și tineret afirmă că „ultimul deceniu a determinat o expansiune majoră a sistemelor de învățământ superior, determinată de reforme esențiale în structura calificărilor și a sistemelor de asigurare a calității.” [6] Scurtarea timpului între lansarea inovațiilor și învățarea lor în învățământ, tendința caracteristică unei societăți bazate pe cunoaștere de asemenea determină necesitatea

asocierii eforturilor la nivel internațional, pentru care convergența sistemelor de calitate este o condiție inerentă.

În contextul celor menționate devine actuală necesitatea de a atinge *compatibilitatea, comparabilitatea și convergența* sistemelor de asigurare a calității învățământului superior. Idee fixată și în comunicatele Comisiei Europene în care se menționează că “Spațiul European al Învățământului Superior pentru a funcționa eficient necesită sisteme convergente de asigurare a calității între țările semnatare a Procesului Bologna” [5].

În acest sens structurile și instituțiile europene au inițiat o serie de cercetări în vederea stabilirii demersului de dezvoltarea a comparabilității și compatibilității, convergenței [1]. „Asigurarea calității” este pe drept considerată cea mai importantă și controversată reformă nouă a învățământului superior.

#### **Delimitări conceptuale:**

**Asigurarea calității** – este un termen integrator ce reflectă **un proces continuu** de evaluare a sistemului calității învățământului superior, a calității instituțiilor sau programelor. În calitate de mecanism regulator asigurarea calității se axează deopotrivă pe evidență și perfecționare, oferirea de informații și aprecieri formulate printr-un proces consistent și criterii bine definite. Asigurarea calității depinde de prezența unor mecanisme instituționale și o cultură solidă a calității. Asigurarea calității deseori este considerată parte a managementului calității învățământului superior, deși frecvent acești termeni sunt utilizați ca sinonime. [7].

Sjur Bergan remarcă că asigurarea calității este cel mai discutat subiect în Europa, iar tematica discuțiilor în jurul acestui subiect este extrem de vastă. Din această diversitate de interpretări a conceptului de asigurare a calității autorul evidențiază două aspecte definitorii: 1. cel de metodologie a evaluării calității și pe această baza asigurarea ei și 2. asigurarea unei stări de echilibru. Totodată, autorul remarcă că calitatea nu este statică și această particularitate trebuie avută în vedere. [8 p.108].

O altă personalitate notorie în domeniul învățământului superior Luc Weber califică sistemele de asigurare a calității ca fiind la faza de adolescență, cu toate că primele inițiative în acest sens au fost lansate cu 25 de ani în urmă, efectele acestora deseori sunt haotice, iar uneori negative și distrugătoare. [11].

**Convergența** – acest termen, conform dicționarului, exprimă faptul de **îndreptare către același scop**, dezvoltarea independentă a unor caracteristici similare, asemănări structurale sau funcționale, armonizarea unor tehnologii, industrii. [9]. Este cert că calitatea reprezintă rezultatul interacțiunii mai multor actanți. Prin urmare convergența poate fi privită nu numai în termenii atingerii obiectivelor, dar și drept **un rezultat al acestei interacțiuni**. Un exemplu evident este conceptul de diploma comună care presupune asocierea diferitelor cadre didactice într-un singur proiect educațional. Convergența înseamnă **înțelegere între sistemele naționale de calitate** și implicit recunoaștere a calificărilor. Important de menționat că convergența poate fi atinsă nu doar prin identificarea similitudinilor între sistemele

de învățământ superior, dar și prin înțelegerea contextului național. Astfel, putem concluda că atingerea convergenței înseamnă nu numai *atingerea obiectivului de creare a EHEA*, dar și *un ansamblu de procese care facilitează atingerea acestui obiectiv*. [2].

Întrucât sistemul de învățământ superior este în permanentă schimbare și presupune interacțiunea dintre diferiți actori este extrem de important să existe încredere între actori. Încrederea însă nu poate fi asigurată de o autoritate oficială, dar prin interacțiunea dintre actori. Astfel, putem afirma că un sistem sau o parte a acestuia poate fi un factor de convergență dacă oferă *credibilitate: între guverne, instituții și actori la diferite niveluri - de program, de calitate a predării, servicii pentru studenți* etc. Acest lucru se întâmplă doar când există suficientă informație, capacitate de detectare a problemelor, funcționare a sistemului în condiții de transparență și critică constructivă. Explicarea și înțelegerea contextului național este o precondiție, dar nu este suficient pentru o colaborare eficientă între sisteme și atingerea convergenței. *Crearea încrederii este factorul esențial în atingerea convergenței*.

Important de menționat că în contextul procesului Bologna *convergența denotă doar sensul de proces și nu un punct final* ce trebuie atins și nici nu este un standard. Convergența este un proces de apropiere, care devine „mai asemănător” și mai compatibil pentru cooperare”. [2,8,11].

*Încrederea reciprocă* se bazează pe capacitatea sistemului de a oferi o educație comparabilă și competențe ce corespund unor standarde minime de calitate și standarde etice care conduc la obținerea unei calificări. Astfel, existența diferențelor considerabile privind calitatea determină recunoașterea parțială sau nerecunoașterea unei calificări. De menționat faptul că asigurarea calității este primul pas în demersul de evaluare a unei calificări. Crearea încrederii reciproce se bazează, de regulă, pe: cooperarea între sistemele de asigurare a calității la toate nivelurile, evaluarea agențiilor de asigurare a calității și înregistrarea sau aderarea la rețele de agenții bazate pe încredere și legitimitate. Pentru atingerea convergenței este extrem de importantă și prezența informației veridice, actuale și comprehensive. [8]

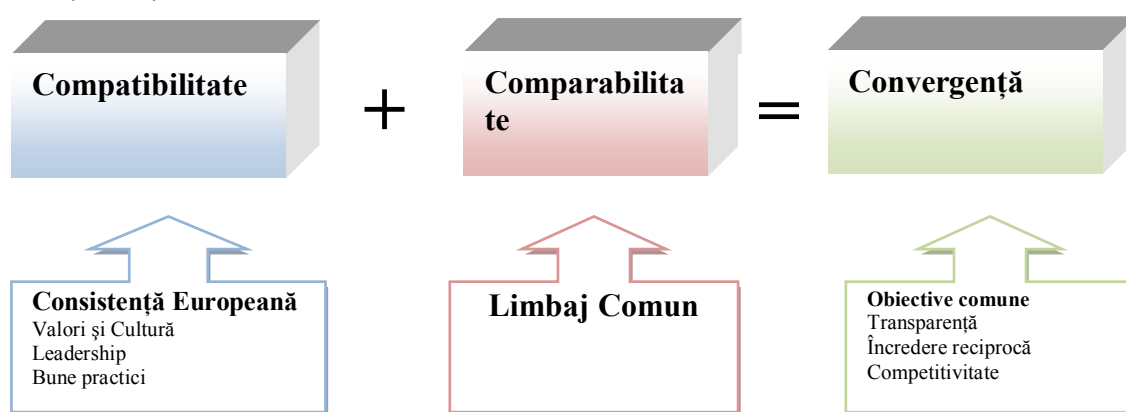
Convergența politicilor în domeniul superior este un termen pe larg dezbătut în cercurile academice și politice, fiind dur criticat de cei care-i atribuie sensul unui punct final de eliminare a diferențelor culturale și tradițiilor stabilite în sistemele naționale. Cei care atribuie convergenței, în contextul Procesului Bologna, sensul de proces afirmă că acesta este inevitabil. Drept surse ale convergenței fiind considerate: politicile internaționale promovate, soluționarea unor probleme transnaționale, presiunea economică, politicile socio-economice, comunicarea și schimbul informațional, imitarea unor modele manageriale, toate acestea determină un proces deliberativ de armonizare.[2,10]

**Compatibilitatea** - conform definiției din dicționar, este ceea ce se poate împăca, care poate sta împreună sau poate exista simultan cu altceva; corespunzător,

potrivit. Această caracteristică exprimă gradul de consistență a valorilor, principiilor, experiențelor și nevoilor potențialilor utilizatori. Atingerea compatibilității presupune identificarea soluțiilor pentru adaptabilitate la diversitatea sistemelor și schimbarea mediului, implicit remodelarea sistemelor .

**Comparabilitatea** - este ceea ce poate fi comparat, caracteristică importantă pentru facilitarea mobilității și recunoașterii academice și profesionale. În cadrul conferinței miniștrilor de la Berlin 2003 s-a convenit asupra faptului că sistemele naționale de QA trebuie să includă acreditarea, certificarea sau proceduri comparabile (ISO, EFQM etc.)[8].

Revista literaturii ne-a condus la următorul model relațional și conceptual al celor 3 „C” (des.1)



**Des.1** Relația dintre termenii compatibilitate, comparabilitate și convergență în contextul asigurării calității învățământului superior pentru crearea spațiului unic European

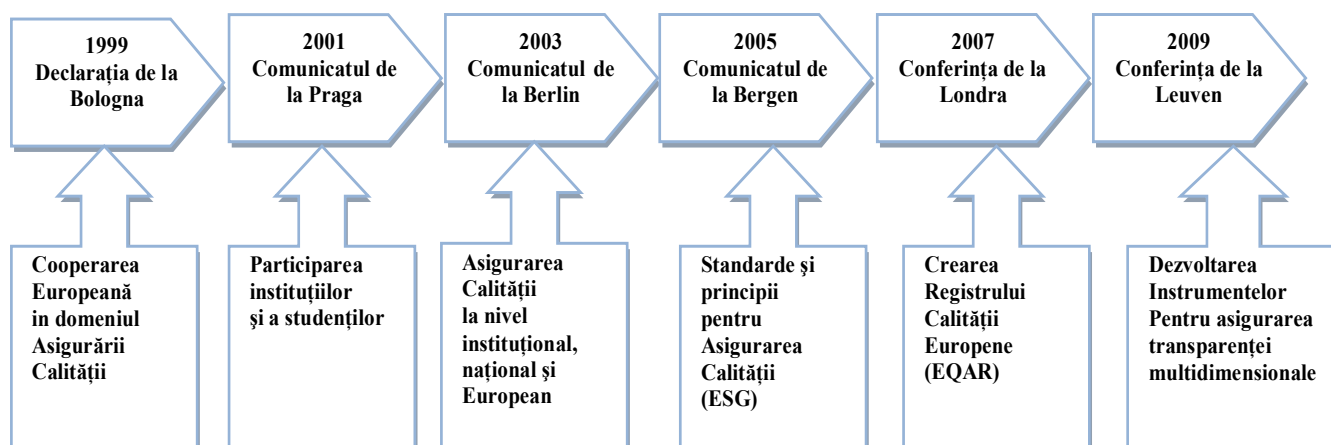
În vederea facilitării acestui proces în domeniul asigurării calității a fost elaborat Standardul European și liniile directorii pentru implementare în sistemele naționale de asigurare a calității (ESG) [11]. Standardele reprezintă bunele practici, iar principiile și liniile directorii indică demersul de implementare a standardelor.

**ESG indică sistemelor naționale „Ce trebuie să facă”, dar „Nu cum să facă”.**

Din cele expuse mai sus, rezultă că traseul de dezvoltare al sistemului național de asigurare a calității învățământului superior (ÎS) pe scala celor 3 „C” presupune atingerea „consistenței europene”, aplicarea „limbajului comun” și asigurarea transparenței.

### Rezultate:

Îmbunătățirea calității este esența Procesului de la Bologna și continuă să fie de o importanță crucială pentru implementarea cu succes a reformei. Între timp abordările privind asigurarea calității au evoluat, fiind modificate și completate(des.2) [3].



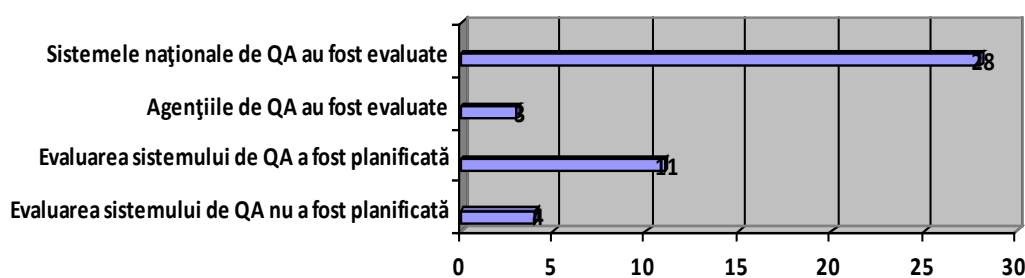
**Des2.** *Evoluția preocupărilor pentru asigurarea calității în Spațiul European al Învățământului Superior*

Atingerea obiectivului țintă al Procesului de reformă inițiat în Spațiul European al învățământului superior caracterizat printr-o diversitate în toate dimensiunile posibile a avansat necesitatea parcurgerii unui demers de loc nu simplu de dezvoltare a compatibilității, comparabilității și convergenței, ceea ce ***nu înseamnă nicidecum unificare, dar clarificare, interpretare și armonizare pentru cooperare și competitivitate.*** Atingerea convergenței prin promovarea compatibilității și comparabilității proceselor de asigurare a calității în baza unor principii comune definite în Standardele și principiile pentru asigurarea calității în spațiul European al Învățământului Superior (ESG) [3].

În vederea evaluării ***compatibilității, comparabilității, și convergenței*** sistemului național de asigurare a calității învățământului superior (pe scala celor 3 „C”) vom apela la constatările celui mai recent raport (Stocktaking Report, 2009) al realizărilor obiectivelor Procesului Bologna la capitolul ***asigurării calității*** [3]. Acest raport este elaborat odată la doi ani, fiind prezentat și aprobat în cadrul conferinței Miniștrilor responsabili de învățământul superior în din țările membre ale Procesului Bologna (46 de țări). Metodologia evaluării se bazează pe evaluarea atingerii celor trei caracteristici în patru domenii cheie a sistemului de asigurare a calității (QA): 1.sistemul intern de QA, 2.sistemul extern de QA, 3.participarea studenților, 4.participarea internațională a sistemului național de QA. Concluziile grupului de lucru Bologna follow-up la subiectul cercetat se rezumă la următoarele:

***1. Implementarea sistemului intern de asigurare a calității în conformitate cu prevederile ESG*** - deși se atestă schimbări rapide, dezvoltarea sistemelor interne de asigurare a calității instituțiilor de învățământ superior (IÎS) progresează mult mai lent, în special datorită faptului că în unele țări sistemele interne de calitate își rezumă activitatea la colectarea informației pentru elaborarea raportului de autoevaluare necesar pentru evaluarea externă. Astfel, la acest capitol, se constată progrese doar la unele poziții, care au fost implementate de mai mult timp în practica IÎS, cum ar fi aprobarea internă a programelor de studii

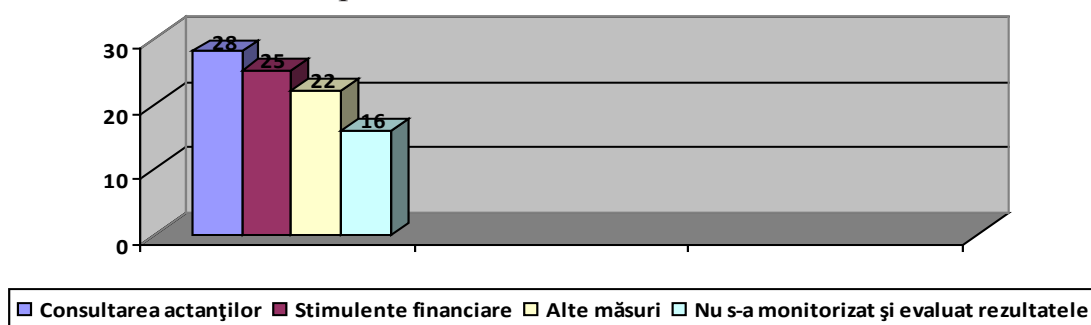
și publicarea informației. Este cert că proiectarea programelor de studii în baza finalităților educaționale și elaborarea procedurilor de evaluare a nivelului de realizarea a acestor finalități este o sarcină mult mai dificilă care cere mai mult timp pentru implementare. Rapoartele țărilor denotă că finalitățile educaționale deseori sunt confundate cu obiectivele generale a programelor de studii care nu sunt măsurabile și respectiv nu pot fi folosite pentru evaluarea studenților. Concluzia este că e *nevoie de a dezvolta în învățământul superior cultura proiectării programelor și evaluării studenților în baza „finalităților educaționale”*.



**Des.3** *Evaluarea sistemelor de asigurare a calității QA în vederea corespunderii ghidului standardelor europene ESG (număr de țări, totalul-46),[3](learning outcomes).*

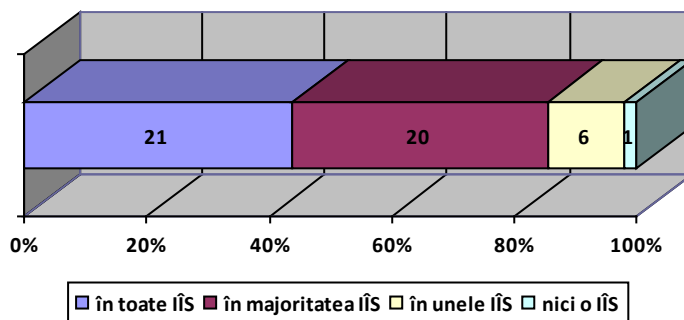
În lista acțiunilor întreprinse de țări în vederea alinierii sistemelor naționale de QA la standardele europene ESG, mai mult de jumătate au indicat organizarea consultărilor cu principalii actanți, iar în urma consultărilor au introdus stimulente financiare și / sau măsuri de îmbunătățire a proceselor de asigurare internă a calității în IÎS. Totodată puține țări au monitorizat și evaluat eficiența implementării acestor măsuri.

Suportul financiar pentru măsurile de evaluare a sistemului național de asigurare a calității este obținut de către țările din Europa de Sud și Sud-Est din cadrul programului European Tempus sau apelează la fondurile Băncii Mondiale, iar țările noi membri a UE identifică stimulentele financiare în cadrul proiectelor europene structurale (în unele cazuri circa 30 mln.Euro). În categoria altor măsuri țările au indicat instituționalizarea practicii de asigurare internă a calității prin lege, acte normative sau cod de practică.



**Des.4** *Măsuri de îmbunătățire a proceselor de asigurare a calității (număr de țări care aplică fiecare din aceste măsuri)*

În unele țări participante la procesul de crearea a Spațiului European al Învățământului Superior se atestă practici inovative de elaborare și publicare a strategiei instituției de dezvoltare a calității. **Unele țări au obligat** instituțiile să aplice această practică, iar **altele recomandă instituțiilor dezvoltarea strategiei de asigurare internă a calității** ca parte integrantă a strategiei generale de dezvoltare a instituției. Distribuția țărilor în funcție de nivelul de implementare a practicii de elaborarea și publicare a strategiei de asigurare internă a calității indică că în mai puțin de jumătate din țări acest proces este convergent standardelor europene.



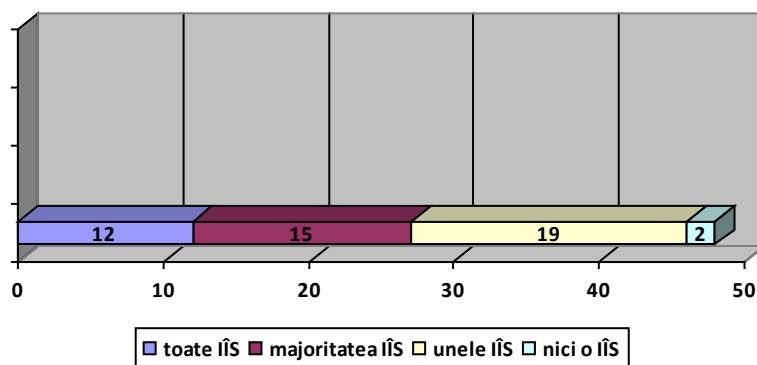
Des.5 Elaborarea și publicarea strategiei de asigurare a calității interne  
(număr de țări)

O distribuție absolut similară se înregistrează și în domeniul procedurilor interne de aprobare, monitorizare și revizuire periodică a programelor și calificărilor. Formele de realizare a acestor activități sunt variate. De exemplu monitorizarea periodică este realizată de grupuri de lucru care se întrunesc cu regularitate și sunt constituite de regulă din cadre didactice și studenți, iar în unele țări sunt incluși și angajatori. În unele țări evaluarea internă se realizează în mare parte în baza de chestionare a studenților, feedbackul absolvenților sau ambele variante. În unele țări asigurarea internă a calității este ajustată la metodologia evaluării externe, în altele raportul de evaluare a programului este transmis pentru validare unui bord intern constituit în acest scop, unui bord responsabil de curricula sau senatului. Există practici unde evaluarea internă se realizează cu puțin timp înainte de evaluarea externă.

Asamblarea programelor de studii în baza finalităților educaționale rămâne o provocare pentru multe instituții. Astfel, studiul denotă că în numai 1/4 de țări - membre ale Procesului Bologna, IÎS își **descriu programele în termeni de finalități educaționale**. Majoritatea țărilor au indicat asupra necesității de a acorda asistență cadrelor didactice din universități, de a formula finalitățile educaționale în concordanță cu cele ce se conțin în „Descriptorii de la Dublin”, întrucât de regulă ele **nu sunt convergente și compatibile în sensul recomandat de proiectele Tuning**, conservatismul curriculei centrate pe conținut fiind foarte puternic. Concluzia este că e nevoie de eforturi consistente și timp pentru ca finalitățile educaționale să devină un element al culturii și schimbării (fig.4).

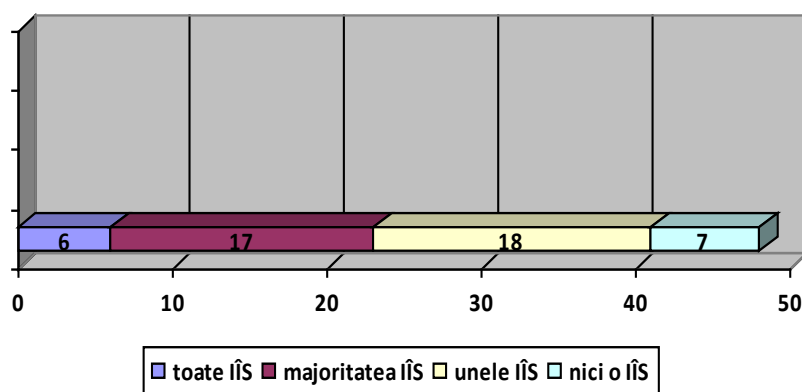


Un alt aspect al sistemului de asigurare internă a calității vizează implementarea metodologiei de evaluare a studenților pe baza măsurării nivelului de atingere a finalităților educaționale proiectate. Distribuția țărilor în funcție de acest criteriu denotă un nivel relativ redus de implementare a acestei linii directorii a standardelor europene de calitate, iar sondajul indică că acest instrument al sistemului de asigurare a calității interne nu este încă suficient de clar și comparabil la nivel european.



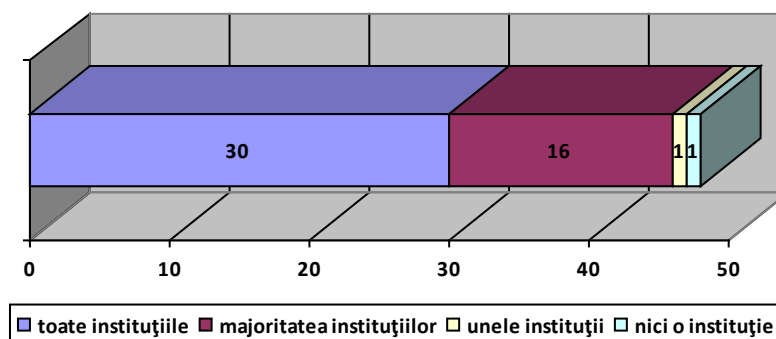
Des.6 Distribuția țărilor în funcție de proiectarea programelor în termeni de finalități educaționale (număr de țări)

Astfel, măsurarea nivelului atins al finalităților educaționale proiectate este asociat cu evaluarea sumativă sau cu scara de notare și criteriile publicate pentru fiecare calificativ, cu sisteme de evaluarea care nu sunt specifice pentru fiecare disciplină sau program de studii, domeniu de formare profesional. În câteva cazuri acest proces a fost considerat drept evaluarea de către studenți a calității la finele cursului. În concluzie, în raport se menționează că **implementarea unei culturi de asigurare a calității bazate pe finalități educaționale** nu va fi finalizată către anul 2010 și necesită eforturi considerabile și pe viitor.



Des.7 Distribuția țărilor în funcție de implementarea metodologiei de evaluare a studenților bazată pe măsurarea nivelului de atingere a finalităților educaționale proiectate

Publicarea informației actualizate, imparțiale și obiective despre programele și calificările oferite este de asemenea o condiție standard ce se conține în ESG. Majoritatea țărilor au indicat că toate sau majoritatea ÎÎS s-au aliniat la această prevedere.



Des.8 Publicarea informației actualizate, imparțiale și obiective cu privire la programe și calificări (număr de țări, Notă: numărul de rapoarte a fost 48, unde 46 țări membre ale procesului Bologna și 2 rapoarte per Belgia și Marea Britanie)

În linii generale se poate afirma că în majoritatea țărilor ÎÎS sau angrenat activ în procesul de asigurare a compatibilității sistemelor interne de asigurare a calității cu procedurile de evaluare externă. Nu toate țările impun prin lege instituirea sistemului intern de asigurare a calității, dar recomandă ÎÎS să creeze astfel de sisteme, încât asigurarea calității interne să fie coerentă, efectivă și potrivită pentru atingerea scopurilor instituției. În realitatea practică pot fi identificate diverse sisteme interne de asigurare a calității ISO, TQM sau metodologia EFQM.

**Tabelul 1**

**Distribuția țărilor în funcție de nivelul atins la indicatorii standardelor europene (ESG) în domeniul asigurării calității ÎS (indicatorii 4-6, conform raportului de evaluare a implementării ESG)**

Asigurarea calității	Verde (5)	Verde deschis (4)	Galben (3)	Oranj (2)	Roșu (1)
4. Nivelul de dezvoltare a sistemului extern de asigurare a calității QA	16	17	14	1	0
5. Nivelul de participare a studenților	19	16	7	4	2
6. Nivelul de participare internațională	16	12	4	14	2

**2. Nivelul de dezvoltare a sistemului extern de asigurare a calității** – practic toate țările membre ale Procesului Bologna au implementat sisteme de asigurare a calității (QA quality assurance) care includ *autoevaluarea și evaluarea externă*, majoritatea publică rapoartele evaluării și întreprind măsuri pentru perfecționare. Deși a fost preconizat către această perioadă de a supune unei evaluări Agențiile de Asigurare a Calității sau cel puțin de a fixa data unei asemenea evaluări, multe țări care nu au realizat aceste obiective și-au înrăutățit poziția fiind transferate într-o zonă inferioară în raportul de evaluare. Efectiv doar 16 din 46 de țări membre au organizat evaluarea agențiilor naționale de asigurare a calității, iar 22 de țări au convenit asupra datei de inițiere a acestei proceduri. Concluzia ce se desprinde, este că, deși sunt stabilite anumite forme de asigurare externă a calității, acestea nu sunt implementate în conformitate cu ESG.

**Tabelul 2**

**Evoluția în domeniul dezvoltării sistemelor externe de asigurare a calității (indicatorul 4)**

	<b>Verde (5)</b>	<b>Verde deschis (4)</b>	<b>Galben (3)</b>	<b>Oranj (2)</b>	<b>Roșu (1)</b>
2009	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
2007	<b>18</b>	<b>23</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
<b>Caracteristici a nivelului de implementare</b>  Evaluarea programelor include:  a. Raport de autoevaluare b. Evaluarea externă c. Publicarea rezultatelor d. Măsuri post evaluare e. Evaluarea colegială a Agenției Naționale QA a fost realizată conform ESG	Funcționarea deplină a sistemului extern de QA	Funcționarea deplină a sistemului extern de QA.  <b>Punctul e) nu este realizat,</b> dar este stabilită data evaluării.	Sistemul QA există la nivel național, dar nu este aplicat la toate instituțiile.  <b>Punctul e) nu este realizat și nici nu s-a stabilit data evaluării.</b>	Este elaborat cadrul legislativ al QA , dar sistemul nu este implementat sau este la o scară minimă.	Lipsește cadrul legislativ cu privire la cele patru elemente ale sistemului QA.

**3. Nivelul de participare a studenților în procesul de asigurare a calității** – în linii generale participarea studenților în acest proces a evoluat considerabil față de anul 2007. Totodată, chestionarul realizat a identificat o serie de imperfecțiuni sau goluri: *studenții deseori participă în procesele de evaluare externă în calitate de observatori, situație atestată în circa 1/3 din țări, ei frecvent nu sunt încadrați în procesul de elaborare a rapoartelor de autoevaluare (31) și foarte rar sunt implicați în măsurile de post evaluare (21)*. În 12 țări unde studenții participă în echipele de experți pentru evaluarea externă, totodată ei nu participă la luarea deciziei finale. Circa  $\frac{3}{4}$  din țări includ studenții în procesele consultative în cadrul sistemului intern de asigurare a calității, dar de regulă ei sunt lipsiți de dreptul de a participa la elaborarea raportului de autoevaluare. Concluzia ce se desprinde: multe țări trebuie să îmbunătățească indicatorul de participare a studenților în acțiunile follow-up și de luare a deciziilor privind asigurarea calității.

**Tabelul 3 Nivelul de participare a studenților în procesul de asigurare a calității (indicatorul 5)**

	Verde (5)	Verde deschis (4)	Galben (3)	Oranj (2)	Roșu (1)
2009	19	16	7	4	2
2007	17	17	11	3	0
<b>Caracteristici a nivelului de implementare</b>  Studenții participă în procesul de evaluare a calității la 5 niveluri ai QA: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. în conducerea structurilor naționale</li> <li>2. la evaluarea externă a instituțiilor sau programelor în echipele de experți sau observatori sau la luarea deciziei</li> <li>3. în proces consultativ la evaluarea externă</li> <li>4. în procesele de asigurare internă a calității</li> <li>5. în pregătirea rapoartelor de autoevaluare</li> </ol>	Studenții participă la toate cinci niveluri	Studenții participă la patru niveluri	Studenții participă la trei niveluri	Studenții participă la două niveluri	Studenții participă la un nivel sau nu pot participa în procesele de QA

#### **4. Nivelul de participare internațională în procesul de asigurare a calității**

– această cerință de a include în echipele de evaluare externă a experților internaționali și obținerea statutului de membru al rețelelor internaționale în domeniul asigurării calității *este la un nivel modest de realizare*, deși numărul țărilor care au întreprins anumite măsuri în acest sens a crescut față de anul 2009. Astfel, membri deplin ai ENQA (European Network for Quality Assurance/ Rețeau Europeană pentru Asigurarea Calității) sunt agențiile de asigurare a calității din numai 22 de țări din 46 membri a Procesului Bologna. Dat fiind faptul că statutul de membru deplin al ENQA este condiționat de implementarea deplină a ESG. Din cele evocate rezultă că *mai bine de jumătate din țări nu au implementat pe deplin liniile directorii ale standardelor europene în domeniul asigurării externe a calității*. Lucrul în domeniul creării Registrului European al Asigurării Calității (EQAR – European Quality Assurance Register) a demarat în anul 2008 cu suportul ENQA, ESU, EUA și EURASHE. În august 2008 au fost definitivate procedurile pentru aplicații în conformitate cu ESG și a fost lansat apelul pentru evaluarea Agențiilor naționale de QA în vederea includerii celor atestate în Registrul European al QA (EQAR). Către 25 mai 2010 în EQAR au fost incluse 19 agenții din 12 țări (România, Polonia, Bulgaria, Germania, Franța, Olanda, Austria, Spania, Belgia, Danemarca, Finlanda, Irlanda). În circa 1/3 de țări în componența structurilor naționale de asigurare a calității sunt incluși reprezentanți de peste hotare, 26 de țări au indicat că includ în echipele de evaluare externă membri deplin reprezentanți de peste hotare, 16 țări invită de peste hotare observatori în procesele de evaluare externă și 29 de țări apelează la asistența internațională la etapa de luare a deciziei privind evaluarea externă a calității. Concluzia formulată la acest capitol este „*necesitatea unei implicări internaționale mai ample în procesul de asigurare a calității*” în vederea *sporirii credibilității*.

**Tabelul 4**

**Nivelul de participare internațională în procesul de asigurare a calității  
(indicatorul 6)**

	Verde (5)	Verde deschis (4)	Galben (3)	Oranj (2)	Roșu (1)
2009	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>2</b>
<p><b>Caracteristici ale nivelului de implementare</b></p> <p>Participare internațională în procesul de evaluare a calității la 4 niveluri :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. În echipe de experți pentru evaluarea externă a instituțiilor și programelor în calitate de membri sau observatori</li> <li>2. Agenția națională deține calitatea de membru al ENQA sau al altei rețele internaționale de QA</li> <li>3. În conducerea structurilor naționale pentru QA</li> <li>4. În evaluarea externă a agențiilor naționale de QA</li> </ol>	Se atestă participare la toate patru niveluri	Se atestă participare la nivelul 1,2 și / sau 3, sau 4	Se atestă participare la nivelul 1 și 2	Se atestă participare la nivelul 1 sau 2	Nu se atestă participare la nici un nivel

În raportul oficial al grupului de evaluare a nivelului de realizare a componentei asigurarea calității conform standardelor ESG, sistemul de învățământ superior din Republica Moldova se prezintă cu decalaje mari de compatibilitate și convergență (tabelul 5) dintre standardele europene.

**Tabelul 5 Gradul de convergență al sistemului național de asigurare a calității învățământului superior cu ESG, ()**

	Asigurarea Calității ÎS		
	externă	Participarea studenților	Internă
Republica Moldova			

Reieșind din cele expuse în raportul oficial de monitorizarea a atingerii obiectivelor Bologna și în conformitate cu principiile directorii stabilite în ESG, în continuare vom supune unei radiografii pe scala celor 3 „C” elementele constitutive ale sistemului național de asigurare a calității învățământului superior (Tabelul 6). Metodologia de evaluare se bazează pe aprecierea nivelului de implementare a ESG, respectarea principiilor și compatibilitatea terminologică și a mecanismelor existente, determinarea consistenței și eficienței sistemului de QA, dinamica schimbărilor și eficiența lor.

Tabelul 6

**Radiografia sistemului de asigurare a calității învățământului superior din Republica Moldova în format 3 „C”**

<b>Principii și Standarde de asigurarea a calității SEÎS (ESG) – criterii de comparare</b>	<b>Caracteristici specifice și nivelul mediu de convergență atins în EHEA</b>	<b>Caracteristici specifice, nivelul mediu de convergență atins al QA a ÎS din Republica Moldova și dinamica schimbării</b>
<b>Principii</b>		
<b>1. Responsabilitatea primară pentru QA este a universităților.</b>	Rolul evaluării externe constă în aprecierea gradului de responsabilitate în dezvoltarea sistemelor interne de calitate. Cu cât gradul de autonomie este mai mare, cu atât mai robust este sistemul intern de calitate.	Conștientizarea relativ joasă de către universitățile naționale a importanței dezvoltării sistemelor interne de calitate.  Activități formale, deseori episodice și în afara principiului responsabilității publice a universităților. <b>Non convergență</b>

<p><b>2. Managementul calității instituționale presupune o abordare complexă, clară și orientată la scop.</b></p>	<p>Managementul calității pornește de la misiune și obiectivele universității și cuprinde toate activitățile de bază și auxiliare, inclusiv cele pentru societate.</p> <p>Include nu doar îmbunătățirea calității dar și îmbunătățirea transparenței. Ratingurile sau clasificarea sunt instrumente de asigurare a transparenței, nu și a responsabilității sau a conformității calității. Acestea nu corespund scopurilor proceselor de asigurare internă și externă, dar pot fi folosite doar pentru compararea anumitor indicatori.</p>	<p>Managementul calității se axează pe inputuri și mai puțin pe outputuri. Cooperare modestă inter universitară la nivel național și internațional în sensul elaborării programelor comune care sporesc importanța existenței proceselor de asigurare internă a calității.</p> <p>Transparență modestă privind misiunea, activitățile, performanțele și rezultatele obținute pentru studenți, angajatori și alți actanți.</p> <p>Autoevaluarea internă de regulă se realizează doar în preajma evaluării externe.</p> <p><b>Convergență parțială</b></p>
<p><b>3. Calitatea depinde de context.</b></p>	<p>Procesele de QA trebuie să fie flexibile și adaptive.</p>	<p>Lipsa dialogului în sensul evaluării și îmbunătățirii calității dintre parteneri la toate nivele. Reproșuri într-un singur sens. Ineficiență și irelevanța studiilor superioare.</p> <p><b>Non convergență</b></p>



<p><b>4. Obiectivul final al QA este dezvoltarea calității și sporirea încrederii între actanți.</b></p>	<p>Acest deziderat presupune definirea și actualizarea finalităților educaționale, perfecționarea procedurii de evaluare a studenților asigurând echilibrul dintre responsabilitate și perfecționare.</p>	<p>Nu toate instituțiile au proiectat programele de studii pe bază de finalități educaționale și respectiv foarte puține evaluează studenții în baza acestui principiu. <b>Non convergență</b></p>
<p><b>Elemente ale Standardelor (ESG)</b></p>		
<p><b>1. Asigurarea calității interne</b>  1.1. <b>Politici și proceduri pentru asigurarea calității</b>   1.2. <b>Aprobarea, monitorizarea și revista periodică a programelor și diplomelor</b>   1.3. <b>Evaluarea studenților</b>   1.4. <b>Asigurarea calității cadrelor didactice</b>   1.5. <b>Resurse de instruire și suport pentru studenți</b>   1.6. <b>Sisteme informaționale</b>   1.7. <b>Publicarea informației</b></p>	<p>1. Dezvoltarea strategiei, politici și procedurilor de asigurarea a calității trebuie să aibă statut formal și să includă participarea studenților și a altor actori. <b>n= 4,1</b>  2. Existența mecanismelor formale de aprobare, revistă periodică a programelor și diplomelor. <b>n= 4,5</b>  3. Evaluarea studenților trebuie să se realizeze în baza criteriilor, regulamentelor și procedurilor publicate și consistente aplicate:  a. programe în bază de finalități educaționale <b>n= 3,3</b>  b. evaluarea studenților în bază de finalități <b>n= 2,8</b></p>	<p>1. Elaborarea strategiei, stabilirea unui scop în proiectarea sistemelor interne de calitate în IÎS este accidentală și nu este o normă instituționalizată. Activitatea se rezumă la colectarea informației pentru raportul de autoevaluare necesar în procesul de evaluare externă, care de regulă se întocmește cu puțin timp înainte și se bazează pe metodologii ineficiente, indicatori nerelevanți, nu este verificată eficiența sistemului QA în realizarea unui anumit scop. Participarea studenților și angajatorilor este formală. <b>Nivelul de convergență: n=2, Dinamica: regres</b></p> <p>2. Programele de studii sunt formal aprobate la catedre, facultăți și formal avizate de minister fără consultarea sau avizarea de către angajatori. Disciplinele se includ în funcție de posibilitățile și preferințele anumitor persoane. Mecanismul de revistă a programelor nu este instituționalizat. Curricula centrată pe conținut și nu pe finalități. Cultura joasă a proiectării programelor în bază de finalități educaționale. <b>Nivelul de convergență: n=2, Dinamica: regres</b></p>

	<p>4. Asigurarea cu cadre didactice calificate și competente. Ele trebuie să fie accesibile pentru evaluatorii externi</p> <p>5. Asigurarea resurselor adecvate și specifice pentru fiecare programă oferită.</p> <p>6. Colectarea, analiza și utilizarea informației relevante.</p> <p>7. Publicarea informației actualizate, imparțiale și obiective atât de ordin cantitativ, cât și calitativ privind programele și diplomele acordate.</p>	<p>3. Evaluarea studenților se realizează în baza unui sistem vechi și ineficient. Evaluarea în baza finalităților educaționale și a principiilor sistemului de evaluare ECTS se aplică selectiv în unele instituții la anumite programe de studii, unde se atestă cooperarea între ÎÎS naționale și europene. Informația cu privire la criteriile de evaluare deseori este inaccesibilă studenților sau altor actanți. <b>Nivelul de convergență: n=2, Dinamica: stagnare</b></p> <p>4. Asigurarea cu cadre didactice calificate variază pe domenii de formare profesională și pe instituții. În medie pe republică circa ½ din cadre au grade științifice. În perfecționarea cadrelor se investește puțin, nu este instituționalizat un sistem de dezvoltare, recrutare, motivare și menținere a cadrelor didactice calificate. <b>Nivelul de convergență: n=2, Dinamica: regres</b></p> <p>5. Catalogul disciplinelor este publicat și eliberat studenților la absolvire, dar nu la admitere. Pe puține pagini web. a ÎÎS din republică este plasată această informație. Deseori informația și cataloagele programelor sunt oferite contra plată. Se atestă multiple cazuri, când programa nu este asigurată cu resurse specifice adecvate. Situația este extrem de critică la nivelul programelor de master. <b>Nivelul de convergență: n=1, Dinamica: stagnare</b></p> <p>6. Se colectează doar informația necesară pentru rapoartele statistice obligatorii și se realizează sondajul studenților la finalizarea cursului. Prin intermediul paginilor web. se colectează feedbackul de regulă al studenților și absolvenților. Altă informație relevantă evaluării și îmbunătățirii calității furnizată de cadre didactice, angajatori nu este colectată. <b>Nivelul de convergență: n=2, Dinamica: stagnare</b></p>
--	---	--

		7. Rapoartele de autoevaluare nu sunt accesibile publicului. <b>Nivelul de convergență: n=0,</b>
<p><b>2. Asigurarea externă a calității instituției</b></p> <p><b>2.1. Utilizarea procedurilor pentru asigurarea internă a calității</b></p> <p><b>2.2. Dezvoltarea proceselor de asigurarea externă a calității</b></p> <p><b>2.3. Criterii pentru decizii</b></p> <p><b>2.4. Procese potrivite pentru scop</b></p> <p><b>2.5. Raportare</b></p> <p><b>2.6. Proceduri post evaluare</b></p> <p><b>2.7. Revista periodică</b></p> <p><b>2.8. Analize complexe pe sistem</b></p>	<p>1. Procedurile de asigurare externă a calității trebuie să ia în considerație efectivitatea proceselor de asigurare internă a calității</p> <p>2. Scopul și obiectivele asigurării calității trebuie să fie determinate înainte ca procesele să fie definite și trebuie să fie publicate.</p> <p>3. Orice decizie formală luată în urma procesului de asigurare a calității trebuie să se bazeze pe criterii publicate explicite și consistente aplicate.</p> <p>4. Procesele de asigurare a calității trebuie să fie elaborate astfel încât să asigure atingerea scopurilor.</p> <p>5. Raportul trebuie publicat și scris într-un stil accesibil pentru orice interesat. Deciziile și recomandările să fie ușor identificabile.</p> <p>6. În cazul unor recomandări se va elabora un plan de acțiuni care trebuie implementat consistent.</p>	<p>1. Procedurile actuale de asigurare externă a calității sunt bazate pe contabilizarea inputurilor și într-o măsură foarte mică pe evaluarea efectivității proceselor interne de asigurare a calității. <b>Nivelul de convergență: n=2, Dinamica: stagnare</b></p> <p>2. Scopul, obiectivele și procedurile de evaluare externă și acreditare sunt fixate în actele legislative și normative, dar acestea nu sunt compatibile și comparabile în deplină măsură cu prevederile ESG. <b>Nivelul de convergență: n=1, Dinamica: stagnare</b></p> <p>3. Criteriile de evaluare sunt publicate deși frecvent sunt aplicate diferit în funcție de interpretarea membrilor comisiilor de evaluare. Lipsesc mecanismul de recrutare și instruire a evaluatorilor externi. Istoric, procesul de recrutare a evaluatorilor și luarea deciziilor a căpătat caracterul unui business. Deciziile luate pot fi de acreditare sau neacreditarea instituției. Reglementarea acțiunilor în cazul neacreditării este extrem de defectuoasă. <b>Nivelul de convergență: n=1, Dinamica: stagnare</b></p> <p>4. Procesele de evaluarea externă nu sunt potrivite scopului, competențele modeste ale evaluatorilor în materie de evaluare externă, imparțialitatea din cauza relațiilor inevitabile într-un spațiu administrativ relativ mic, caracterul aparent al evaluării determină ineficiența procedurilor de asigurare externă a calității. <b>Nivelul de convergență: n=1, Dinamica: stagnare</b></p>

	<p>7. Evaluarea externă a instituțiilor și/ sau a programelor trebuie efectuată în bază ciclică. Durata ciclului și a revistei periodice trebuie făcute publice.</p> <p>8. Agenția de asigurarea a calității trebuie să producă periodic rapoarte sumare cu descrierea și analiza rezultatelor revistei, evaluărilor și aprecierilor.</p> <p><b>Nivelul mediu de convergență: n=4</b></p>	<p>5. Conținutul, lizibilitatea și obiectivitatea raportului nu corespund recomandărilor ESG. Deciziile și recomandările sunt vage sau neesențiale. Raportul nu este accesibil publicului. <b>Nivelul de convergență: n=1, Dinamica: stagnare</b></p> <p>6. În cazul identificării unor devieri la anumite componente ale calității se elaborează planuri de acțiuni, implementarea căror nu tot timpul este monitorizată. De regulă, unei monitorizări mai riguroase sunt supuse instituțiile private. <b>Nivelul de convergență: n=1, Dinamica: stagnare</b></p> <p>7. Cadrul legislativ prevede evaluarea externă a instituțiilor și programelor în bază ciclică. Efectiv din cauza multiplelor reorganizări a Ministerului Educației și implicit a structurii publice abilitate cu această funcție se atestă depășiri esențiale a termenului prescris de lege. De asemenea se atestă o practică de solicitare a extinderii termenului pentru evaluare externă de către instituții. Termenele evaluării și monitorizării instituțiilor nu sunt făcute publice. Programele de master și doctorat nu sunt supuse evaluării externe. <b>Nivelul de convergență: n=1, Dinamica: regres</b></p> <p>8. Agenția de evaluare externă nu a elaborat niciodată rapoarte privind eficiența procedurii de evaluare și acreditare, alte analize și recomandări menite să îmbunătățească calitatea învățământului superior. Nu sunt identificate și stimulate performanțele. <b>Nivelul de convergență: n=0.</b></p>
--	---	---

<p><b>3. Asigurarea externă a calității agențiilor</b></p> <p><b>3.1. Utilizarea procedurilor de asigurare externă a instituției</b></p> <p><b>3.2. Statut oficial</b></p> <p><b>3.3. Activități</b></p> <p><b>3.4. Resurse</b></p> <p><b>3.5. Definirea misiunii</b></p> <p><b>3.6. Independență</b></p> <p><b>3.7. Criterii pentru asigurarea externă a calității și procese utilizate de agenții</b></p> <p><b>3.8. Proceduri de responsabilitate publică</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asigurarea externă a calității agențiilor trebuie să ia în calcul prezența și efectivitatea proceselor de asigurare externă a calității instituției.</li> <li>2. Agențiile trebuie să fie recunoscute formal de autorități publice competente în cadrul EHEA și trebuie să fie organizate în bază legală.</li> <li>3. Activitatea de evaluare externă trebuie realizată cu regularitate.</li> <li>4. Agențiile trebuie să dispună de resurse financiare și umane capabile să realizeze procesele de asigurare externă a calității.</li> <li>5. Agenția trebuie să aibă scopuri și obiective clare făcute public.</li> <li>6. Agențiile trebuie să fie independente pentru a purta responsabilitate autonomă pentru operare, concluziile și recomandările formulate și să nu fie influențate de terțe părți.</li> <li>7. Procesele, criteriile și procedurile trebuie să fie predefinite și accesibile pentru public.</li> <li>8. Agențiile trebuie să dispună de proceduri pentru propria responsabilitate.</li> </ol>	<p>De aproape 2 ani agenția națională de asigurare a calității nu funcționează. Deși cadrul normativ a fost aprobat, personalul nu a fost angajat, iar sistemul de asigurare externă a activității agenției nu a fost elaborat și prin urmare nici nu a putut fi evaluat. Această stare de lucruri a deklasat Republica Moldova în raportul oficiale prezentat în cadrul conferinței oficiale a Miniștrilor din țările semnatare a Procesului Bologna. Această stare de lucruri determină neîncrederea partenerilor străini în calificările acordate în cadrul sistemului de ÎS din Republica Moldova. Asigurarea convergenței la acest capitol ar facilita mobilitatea academică și profesională a deținătorilor de diplome eliberate de universitățile din Republica Moldova.</p> <p><b>Nivelul de convergență: n=0</b></p>
--	--	---

<p><b>4. Nivelul de participare a studenților în procesul de asigurare externă a calității</b></p>	<p>1. Prezența în structurile naționale în calitate de membri cu drepturi depline</p> <p>2. Prezența în echipele de evaluare externă în calitate de membru cu drept de decizie</p> <p>3. Participare în procesul consultativ al echipelor de evaluare externă</p> <p>4. Participare în procesul de asigurare internă a calității</p> <p>5. Participarea în pregătirea rapoartelor de autoevaluare</p> <p><b>Nivel mediu de convergență: n=4</b></p>	<p>1. Reprezentantul Asociației Naționale a Studenților a fost inclus în componența Colegiului Ministerului Educației, care recomandă sau nu acreditarea instituției, cu vot consultativ.</p> <p>2. În echipele de evaluare externă uneori sunt incluși reprezentanți ai structurilor de guvernare studentescă cu vot consultativ.</p> <p>3. În procesul consultativ al echipelor de evaluare externă studenții participă formal. Procesul de delegare nu este transparent.</p> <p>4. În procesul de asigurare internă a calității participă la evaluarea anumitor componente ale sistemului ( de regulă evaluarea cadrelor didactice). Procesul de delegare nu este transparent.</p> <p>5. Studenții nu sunt antrenați la elaborarea rapoartelor de autoevaluare, doar accidental fiind antrenați în activități de ordin tehnic.</p> <p><b>Nivel de convergență: n=2. Dinamica: stagnare</b></p>
<p><b>5. Nivelul de participare internațională în procesul de asigurare externă a calității</b></p>	<p>1. Agențiile naționale de asigurare externă a calității trebuie să dețină statutul de membru al rețelei ENQA</p> <p>19 agenții din 12 țări au aderat la ENQA</p> <p>2. Includerea reprezentanților de peste hotare în structurile naționale de asigurare externă a calității</p> <p>3. Includerea reprezentanților de peste hotare în echipele de evaluare externă sau invitarea lor în calitate de observatori la procesele de evaluare externă.</p> <p><b>Nivel mediu de convergență: n=4</b></p>	<p>1. Întrucât Agenția Națională de Asigurare a Calității efectiv nu activează, convergența la punctele 1 și 2 este nulă.</p> <p>3. Unele instituții de învățământ superior au solicitat benevol evaluarea sistemului intern de asigurare a calității de către agenții sau rețele specializate în asigurarea calității unui domeniu concret de formare profesională. Dar astfel de practici sunt accidentale.</p> <p><b>Nivel de convergență: n=1.</b></p>

## Concluzii

Radiograma realizată denotă un nivel redus al compatibilității și comparabilității mecanismelor și proceselor de asigurare a calității învățământului superior. Concluzia generală care derivă din analiza efectuată este că sistemul actual de asigurare a calității este depășit, defectuos, secvențial și non convergent cu ESG, lipsește cultura calității la nivel central și instituțional. Rata cost-beneficiu a deciziilor de acreditate este nesatisfăcătoare. Rapoartele de evaluare sunt inutile, procedurile extrem de birocratizate, procesul de asigurare a calității în timp s-a transformat într-un business de recrutare a experților și eliberare a deciziilor de acreditare. Consultațiile cu actorii interesați sunt formale și selective, iar eforturile episodice și nerelevante.

Nu există cultura unui dialog cu principalii actori implicați și interesați de asigurarea calității învățământului superior. Este inerent necesar de a asigura legitimitatea sistemelor de asigurare internă și externă a calității ÎS din Republica Moldova.

În aceste context provocările pentru sistemele interne de asigurare a calității sunt asigurarea calității cadrelor didactice, asigurarea accesului la resurse didactice moderne, crearea sistemelor informaționale a calității, perfecționarea practicii de proiectare a programelor și de evaluare a cunoștințelor în bază de finalități educaționale, formalizarea sistemelor interne de calitate. Pentru sistemele externe de asigurare a calității provocările sunt următoarele: aplicarea limbajului și valorilor ESG, dezvoltarea și perfecționarea sistemelor de asigurare a calității în funcție de scop și context, crearea unor paneele de experți în materie de evaluare externă a instituțiilor și programelor, instruirea și includerea studenților în procesele de evaluare externă, perfecționarea metodologiei de elaborare a rapoartelor în conformitate cu ESG, asigurarea independenței agenției naționale de evaluare externă, facilitarea participării internaționale în procesele de evaluare externă a programelor.

Guvernul trebuie să manifeste mai multă responsabilitate pentru asigurarea calității învățământului superior național pentru ca cheltuielile publice să fie eficiente, pentru că nu există modele eficiente de penalizare și stimulare în sectorul public, pentru că a acceptat să participe în procesul de integrare europeană și de creare a spațiului unic al ÎS (EHEA), pentru că este garantul unei concurențe sănătoase a accesului la servicii educaționale de calitate. Guvernul trebuie să se asigure că instituțiile sunt bine guvernate pentru a pretinde de a beneficia de autonomie și de a rezista provocărilor de subfinanțare. Este important de conștientizat că, cu cât mare este gradul de autonomie, cu atât mai riguros trebuie să fie sistemul de asigurare a calității. Guvernul trebuie să conștientizeze importanța susținerii financiare a cooperării structurii naționale cu cele internaționale și facilitarea participării experților internaționali în procesele de evaluare externă a instituțiilor, evaluarea internațională a studenților (AHELO) pentru sporirea convergenței, eficienței, competitivității și credibilității sistemului național de învățământ superior. Realizarea aspirațiilor de a deveni cea mai dinamică și competitivă economie bazată pe cunoaștere din lume este de neconceput fără programe și calificări care ar putea

demonstra și asigura calitatea. Necesitatea asigurării calității în linii generale este determinată de trei factori: interesul studenților, angajatorilor și a societății pentru o calitate bună; autonomia universitară și procedura de recunoaștere a calificărilor solicită responsabilitate, încadrarea asigurării calității externe în context, corespundere scopului și impunerea unor cerințe instituțiilor doar pentru atingerea acestor scopuri. E nevoie imperativă de cultură a calității instituțiilor și agențiilor de asigurare externă a calității.

### **Bibliografie:**

1. I. Bleiklie, Towards European Convergence of Higher Education Policy, Higher Education Management, Vol. 13, No. 3, OECD, pp. 9-30
2. Eva M. Voegtle, Christoph Knill, Michael Dobbins, To what extent does transnational communication drive cross-national policy convergence? The impact of the bologna-process on domestic higher education policies, HighEduc, SpringerScience-BusinessMediaB.V.2010 DOI10.1007/s10734-010-9326-6,
3. A. Rauhvargers, C. Deane , W. Pauwels, Bologna Process Stock taking Report 2009, Report from working groups appointed by the Bologna Follow-up Group to the Ministerial Conference in Leuven, 28-29 april 2009.
4. <http://www.eqar.eu/register>
5. Rezoluție a Consiliului privind modernizarea universităților pentru o Europă competitivă într-o economie global bazată pe cunoaștere 23 noiembrie 2007
6. Higher education reforms: Europe must continue to modernize and increase quality, Vassiliou, Brussels, 8 March 2010
7. L.Vlăsceanu, L.Grunberg, D.Părlea, Quality Assurance and Accreditation: A glossary of Basic Terms and Definitions, Unesco CEPES, Papers on Higher Education, Bucharest 2004.p.48-49
8. S. Bergan, Qualifications- Introduction to a concept, Council of Europe, 2007 p.108
9. European Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, ESG, ENQA, [www.enqa.net/bologna](http://www.enqa.net/bologna)
10. J. Witle Aspired convergence, Cherished diversity, Dealing with contradiction of Bologna, EAIR
11. L. Weber Quality assurance in European higher education :”The legitimacy of QA in HE”, Starsbourg, 19.09.2006

*Recenzenți: L. Șavga, dr. hab., prof. univ.  
V. Cojocaru, dr. hab., prof. univ.*

*Prezentat în luna noiembrie 2010*



## **Politica de contabilitate – element relevant la formarea calității specialiștilor de contabilitate**

*Tuhari Tudor, prof. univ., dr. hab., UCCM, Moldova*

*La politique de comptabilité est une forme de programmation et de planification de la réalisation de la comptabilité et de rapport financier. La coopération de consommation avec ses propres particularités d'activité influence la spécification de la politique de comptabilité dans les coopératives de consommation et dans les entreprises de cette branche.*

*Droit comptable de 27.04.2007, nombre 113-XVI commencé la deuxième étape de réforme et de déroulement de la standardisation et de l'internalisation de la comptabilité.*

*Il est nécessaire d'accorder une grande attention à la réélaboration des Standards Nationaux de Comptabilité et de Rapport Financier dans le processus de mise en pratique de cette loi.*

Contabilitatea este o funcție de prelucrare a informației economice a entității pentru adaptarea deciziilor oportune și corecte în activitatea acesteia.

Istoria contabilității se caracterizează prin parcurgerea diferitelor etape de creștere, dezvoltare, perfecționare urmînd căile de dezvoltare și modificare a lumii economice la nivel de țară, la nivel mondial. Gîndirea științifică în contabilitate s-a stabilizat pe la mijlocul secolului XIX, cînd a elaborat teoria contabilității și, totodată, a influențat implementarea ideilor științifice prin generalizarea lor în practica contabilității. Dezvoltarea contabilității prezintă un conținut de idei care sunt direcționate spre perfecționarea proceselor manageriale ale activității economice.

Apogeul dezvoltării contabilității constă în Standardizarea ei la nivel internațional, globalizat. Acest proces de dezvoltare și armonizare a contabilității reflectă nivelul științific contemporan la care ține majoritatea țărilor din Europa, precum și de pe alte continente ale lumii, printre care și Moldova. Implementarea Standardelor Internaționale de Raportare Financiară pornită în economia națională a Moldovei prezintă o mișcare practico-teoretică care se realizează prin elaborarea și modificare Standardelor Naționale de Contabilitate sub aspectul Standardelor de Raportare Financiară.

Legea Contabilității nr.113-XVI din 27 aprilie 2007 este un act legislativ, care caracterizează situația statică și cea dinamică a contabilității din Moldova. Prin partea statică în lege s-au elucidat unele noțiuni și definiții noi, convențiile și principiile fundamentale ale contabilității, caracteristicile calitative ale rapoartelor financiare și alte elemente ale organizării contabilității.

În ceea ce privește aspectul dinamic se poate constata că în Republica Moldova este îndeplinită o altă etapă de reformă a contabilității – implementarea în practica activității entităților economice a Standardelor Internaționale de Raportare Financiară a cărei finalizare este prevăzută în 2009-2011.

În perioada dată se vor revizui și se vor aproba Standardele Naționale de Contabilitate reelaborate în cheia nouă privind cerințele Standardelor Internaționale de Raportare Financiară, adoptate la 1 ianuarie 2007.

În baza Legii Contabilității a fost adoptat un Plan de acțiuni prin care se prevăd un șir de măsuri referitoare la modificările și la aplicarea elementelor de contabilitate, inclusiv la orientările spre elaborarea Planului de conturi de caracter general, perfecționarea conținutului rapoartelor financiare, a notelor explicative, a Raportului conducerii și la multe alte aspecte ale contabilității.

Se vor examina și perfecționa și unele curricule și planuri de învățământ privind formarea specialiștilor în materie de contabilitate și instruirea acestora în continuu.

Planul de acțiuni privind realizarea prevederilor Legii Contabilității intrate în vigoare de la 1 ianuarie 2008 este un plan multilateral și destul de complicat dacă să analizăm nu numai problemele elaborării noilor Standarde de Contabilitate dar și a altor acte normative prevăzute de lege.

Practica reformei contabilității din 1998 ne demonstrează că e mult mai complicat de implementat elaborările contabilității în practica activității contabile pe teren și de pregătit specialiști de contabilitate în cheia nouă pentru atingerea nivelului dorit de competență și instruire în continuu.

Principalele obiective, pe care noi le observăm, se conturează în etapa nouă a reformei contabilității. Ele se vor realiza într-o perioadă mai îndelungată reieșind din complexitatea lor în domeniu și, după părerea noastră, ridică următoarele probleme principale:

**1.** Standardizarea contabilității financiare a influențat pozitiv la nivelul macro de dezvoltare a acesteia. Dar este mai puțin actualizată contabilitatea la nivel micro, cea managerială (de gestiune, la întreprindere).

**2.** Planul de conturi general, prevăzut de lege ne va reda numai nomenclatorul grupelor de conturi, ceea ce nu va asigura nici metodologia amplă a contabilității și nici perspectiva de pregătire calitativă a cadrelor de contabilitate fără cunoașterea corespondenței conturilor sintetice și analitice la nivel general.

**3.** Politica de contabilitate la întreprindere nu a devenit peste tot un program de planificare și ținere a contabilității conform prevederilor Standardelor Naționale de Contabilitate.

4. Contabilul, contabilul-șef, nu sînt apreciați și împuterniciți în funcția și rolul lor cu responsabilități, obligațiuni și drepturi prin Legea Contabilității, în funcție de ținerea contabilității și prezentarea rapoartelor financiare.

Dezvoltarea contabilității este orientată spre standardizarea ei, ceea ce reflectă o zonă de dezvoltare a contabilității financiare. Dar, după părerea noastră, este lăsată în umbră contabilitatea managerială și perfecționarea ei. Standardul 2 „Stocuri de mărfuri și materiale” nu rezolvă problemele de contabilitate a consumurilor și calculării costurilor reieșind din specificarea unor tipuri de ramuri și subramuri din producție. Printre procedurile macro de contabilitate financiară prea puțină atenție i se acordă contabilității manageriale, lipsesc acte și documente normative de contabilizare, normare, planificare a costurilor, a metodelor progresiste de calculație. Pînă în anul 1998 au fost elaborate un șir de instrucțiuni de contabilitate a consumurilor, calculația costurilor în diferite ramuri de producție și prestări de servicii. Astăzi aceste documente sunt date uitării. Din în păcate, situația din acest domeniu de contabilitate nu este îmbucurătoare.

Credem că e timpul să studiem mai profund activitatea și tehnologiile de producție, cercetînd, totodată, elementele, procedurile contabilității consumurilor și calculării costurilor cu specificarea fiecărui tip de producție, de servicii. Acest aspect al contabilității necesită o atenție științifică mai aprofundată.

Nu mai puțin actuală este astăzi și problema legată de elaborarea Planului de conturi. Legea Contabilității, art. 22, prevede ca nomenclatorul grupelor de conturi contabile (atenționăm că vorba e nu despre conturi, dar despre grupări de conturi) și metodologia utilizării acestora sunt stabilite în Planul general de conturi contabile, care se elaborează și se aprobă de Ministerul Finanțelor. Apare întrebarea: de ce anulăm un plan de conturi sintetice și analitice și numim numai grupuri de conturi, ceea ce este binevenit, cred eu, numai la întocmirea rapoartelor financiare în mod grupat, generalizat. Cum poate fi construită metodologia prin grupuri de conturi?

Dar nu-i clar nici cum se vor lămuri lucrurile privind formulele contabile, contabilitatea curentă, metodologia informatizării contabile, dacă fiecare entitate va elabora planul său de conturi sintetice. Pot fi întocmite diferite planuri de conturi la diferite entități din același comerț, din producție (chiar din aceeași ramură, subramură).

Problema planului de conturi, în general, complică și elaborarea manualelor cu formularizarea faptelor economice prin corespondența conturilor, formarea specialiștilor de contabilitate și instruirea lor continuă.

Istoria contabilității a trecut prin perioade cînd cooperativele de consum și Uniunile de consum aveau diferite planuri de conturi, iar în perioada sovietică cooperația de consum și comerțul pînă în 1978 se foloseau de diferite planuri de conturi. Generalizarea unui plan de conturi sintetice în Moldova (din 1998), în România, Rusia, Ucraina nu complică situația nici la standardizarea contabilității prin aplicarea lor în practică pe teren și nici în sistemul educațional la formarea

specialiștilor și la elaborări metodice, didactice, științifice. Din contra, lipsa lui complică situația teoriei și practicii contabile.

O altă problemă care necesită studierea mai aprofundată este calitatea și conținutul politicii de contabilitate, prin care se generalizează principiile și convențiile fundamentale, reguli, metode și procedee selectate din standarde și alte acte normative ale contabilității.

Politica de contabilitate reprezintă un program bine gândit, inspirat de organizarea a contabilității reieșind din prevederile tuturor Standardelor Internaționale de Contabilitate și Raportare Financiară în interesele economice, financiare și juridice ale întreprinderii.

Cu părere de rău, se întâmplă că unii subiecți economici întocmesc politica de contabilitate formal, fără a reda variantele de ținere a contabilității, care ar demonstra specificul unor reguli, procedee prin respectarea obiectivă și amplă a convențiilor și principiilor de contabilitate, aplicând aspecte multilaterale ale standardelor cu anexarea documentelor și actelor normative specificate la întreprindere.

Și totuși, politica de contabilitate fiind un act normativ elaborat de întreprindere are un caracter individual specificat, are particularitățile sale organizatorico-juridice privind activitatea ei și tipul ei de proprietate.

Însă vorbind de politica de contabilitate a cooperativelor, ne convingem că unele elemente generale ale sistemului cooperăției de consum pot influența, calitatea lor de factori care formează conținutul, descrierea scheletului organizatoric al contabilității reprezentată de politica dată.

Acești factori ramurali ai organizațiilor și întreprinderilor cooperatiste se caracterizează prin următoarele:

- modul de formare a prețurilor de vânzare a mărfurilor în unitățile de comerț cu amănuntul;
- specificarea particularităților privind costurile vânzării de mărfuri în cooperativele, întreprinderile sistemului cooperăției de consum, specificând, totodată, mecanismul de calculare a sumelor de vânzări, a costului vânzării, precum și mecanismul de achitare prin numerar etc;
- organizarea analitică a cheltuielilor și consumurilor pe articole, detalizându-le în baza aprecierii concrete prin evaluare și recunoaștere și formînd banca de date pentru aprofundarea analizei economice și a adoptării deciziilor în mod operativ;
- divizarea veniturilor și cheltuielilor (consumurilor) pe subdiviziuni ale cooperativelor de consum, întreprinderilor, acordînd o atenție sporită activității și responsabilității managerilor pentru creșterea (majorarea) operativității deciziilor (în comerț, alimentația publică, producție etc.);
- particularitățile formării și contabilizării capitalului statutar, a fondului de participare divizibil și indivizibil, a fondurilor de rezervă, de formare a bazei tehnico-materiale etc. necesită promovarea unei politici de contabilitate adecvată pentru organizarea corectă a contabilității acestor elemente economice.

La formarea specialiștilor de contabilitate în cadrul Universității Cooperatist-Comerciale din Moldova sistemul de management al calității își gasește manifestare în calitatea predării de către profesori și însușirii de către studenți a cunoștințelor la disciplinele: Bazele contabilității, Contabilitatea financiară, Contabilitatea de gestiune, Standardele contabilității, Contabilitatea în comerț, Contabilitatea impozitelor, Audit financiar, Analiza activității economico-financiare, Organizarea contabilității.

Prin politica contabilității, care prezintă un compartiment al cursului Organizarea contabilității, se măsoară calitatea și capacitatea studentului de cunoaștere și competențele lui de a desfășura activitate la entități ale economiei naționale.

Dacă specialistul nu poate elabora o politică de contabilitate la întreprindere, ceea ce ar însemna un program de organizare și ținere a contabilității folosind standardele naționale și internaționale de contabilitate și raportare financiară, Legea contabilității și alte acte normative referitor la desfășurarea contabilității și raportării financiare, aceasta ne demonstrează că lui îi lipsesc calitățile de cunoaștere și competențele în domeniul de formare.

Prin elaborarea materialelor didactice, prin monografii, manuale, indicații metodice la catedra Contabilitate și audit colaboratorii ating nivelul necesar de formare a specialiștilor la ciclul I și ciclul II pentru sistemul cooperăției de consum și economia națională în general.

Reeșind din cele de mai sus, generalizăm că politica de contabilitate prezintă un element relevant, un program, care relevă competența tuturor disciplinelor de specialitate și nivelul de plenitudine a cunoștințelor obținute în procesul de formare a specialiștilor contabili.

Rezultatele examenelor au demonstrat că la examenul de licență la secția de zi au obținut note de 8, 9, 10- 67,7%, mai mult de 2/3, iar la susținerea tezelor de licență și masterat - 73%, ceea ce ar însemna că sistemul de management al calității la formarea specialiștilor de profil contabil în cadrul UCCM corespunde prevederilor și bazelor conceptuale la scară națională și internațională.

### **Bibliografie**

1. Standardele Internaționale de Raportare Financiară (IFRS) // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, moldpress, ediție specială, 30 decembrie 2008.
2. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 238 din 29 februarie 2008 „Privind aplicarea Standardelor Internaționale de Raportare Financiară pe teritoriul Republicii Moldova” // Monitorul Oficial, nr. 47-48/302 din 07.03.2008.

*Recenzenți: V. Bucur, dr. hab., prof. univ.  
I. Maleca, dr., conf. univ.*

*Prezentat în luna noiembrie 2010*

# INSTITUȚII ȘI MODELE DE PROMOVARE A ȘTIINȚEI SUSTENABILITĂȚII

*Viorica Paraschivescu* prof.univ.dr.  
Universitatea „George Bacovia”, Bacău, România

*Carmen Radu* ec.drd.  
S.C Romtelecom S.A, România

*„O provocare deosebită pentru secolul XXI este întrebarea:  
Cum poate pământul, ecosistemele sale și  
oamenii să interacționeze spre beneficiul reciproc?”  
Weinstein, 2010*

*The paper makes reference to one of the most important problems of the world – the responsabilization in accordance with sustainable development and with corporative ecologism, taking into account the worsening of environment and the dangers to which next generations are exposed. There are presented preoccupations of some international institutions for promoting the coeducation as well as some academic models based on sustainable science.*

**Key words:** *sustainable science, ecologic education, corporative ecologism, sustainable development*

## 1.Introducere

Avem o viziune a unei lumi în care oamenii își pot folosi la maxim potențialul, în care sărăcia nu mai există și unde natura este respectată. Această viziune este un țel către care tindem în fiecare zi în munca noastră de cercetători, oameni de știință, politicieni sau manageri.

Abordarea problematicii protecției mediului s-a impus mai ales în ultimii patruzeci de ani și a devenit o necesitate în orice analiză a unei activități socio-economice. Având în vedere dinamismul problematicii mediului (poluarea, epuizarea resurselor, nevoia de educație, responsabilitate și responsabilizare), constatăm că aspectele referitoare la mediu, semnalate, descrise sau reglementate în proiectele de dezvoltare durabilă naționale, regionale și internaționale sunt din ce în ce mai complexe. Dezvoltarea sustenabilă impune o altă scară a timpului. Organizațiile lucrează sub presiunea concurenței și au în vedere profituri pe termen cât mai scurt, pe când prin strategia de dezvoltare sustenabilă se urmărește securitatea ecologică, economică și socială pe termen lung.

Între numeroasele argumente de care am ținut seama în studiul nostru, patru pot fi considerate mai importante:

- ✓ Existența unor dovezi științifice care demonstrează că problemele de mediu reprezintă *o gravă amenințere la nivel global*. Costurile generale și riscurile asociate schimbărilor climatice s-ar putea ridica la 20% din PIB, în timp ce serviciile asigurate de ecosistemul planetar s-au deteriorat sau au fost utilizate până la epuizare, iar amprenta ecologică a umanității depășește în prezent cu aproximativ 25% capacitatea de regenerare a Planetei (Angelescu & Popa, 2009).
- ✓ Motivul pentru care ONU a declarat 2010 Anul Internațional al Biodiversității este *declinul ecosistemelor*. Un raport – avertisment prezentat de ONU evidențiază starea dezastruoasă în care se află mediul.
- ✓ *Nevoia de interacțiune dintre oameni și mediul înconjurător*. Populația lumii ignoră noțiunea de dezvoltare sustenabilă și sensul temei Agendei 21.
- ✓ Necesitatea sintetizării și valorificării cunoștințelor integrate în cadrul proceselor și sistemelor care pot influența dezvoltarea durabilă (educaționale, economice, tehnologice, administrative etc) pe baza *noilor provocări ale științei sustenabilității*.

Politicile de mediu și implicit ecoeducația trebuie să se adreseze la trei grupuri țintă:

- Sistemului productiv și de servicii (agricultură, industrie, transporturi, comerț etc.),
- Sistemului politic, administrativ și de reglementare național și internațional,
- Distribuitorilor de informații și formatorilor (cercetători, școli și universități, ONG-uri, mass media).

Strategiile de mediu sunt viabile doar dacă toți oamenii sunt *responsabili*. Ideea de sustenabilitate reprezintă un salt dincolo de simpla perspectivă ambientalistă. Se axează pe interacționarea dintre oameni și mediul înconjurător, dar include mai multe dimensiuni, între care și guvernarea participativă (ecologismul corporativ). Se vrea așadar o abordare cuprinzătoare, sistematică, în care implicarea este esențială.

Educația și formarea reprezintă bazele primordiale ale dezvoltării durabile, iar ecologia este pe cale să devină un fenomen cultural de anvergură mondială. Este important de abordat strategiile de mediu pornind de la conflictele cu mediu, căci puterea omenerii de a polua mediul înconjurător a devenit îngrijorătoare.

Pământul nu trebuie să fie locul unde aruncăm reziduurile și de unde extragem resursele vitale. Dezvoltarea sustenabilă înseamnă să găsim soluții pe termen lung care să țină cont atât de exigențele vieții cât și de cele ale mediului. Vorbim prea des despre „educație” și „informare” dar nu facem destul pentru atenuarea /

dispariția /prevenirea conflictelor de mediu. Pornind de la aceasta premisă ne-am propus să trecem dincolo de barierele convenționale ale termenilor de “educare” și “informare”. Am optat deci pentru o abordare ce se apropie mai mult de conceptul de *învățare prin practică - learning by doing*: un model de implicare a comunității și universității în procesul decizional. Mai precis, **ecologismul corporativ**. Acesta se învață în școală, cu precădere în școala superioară, dar și pe tot parcursul vieții.

La nivel național și internațional au apărut o mare varietate de politici și inițiative favorabile dezvoltării sustenabile și ecologismului corporativ, pentru a îmbunătăți balanța dintre capitalul natural (oferta de resurse naturale și serviciile oferite de către sistemele ecologice) și nevoile și dorințele cetățenilor.

## 2. Știința sustenabilității

Cele trei aspecte principale ale sustenabilității sunt: *economia, societatea și mediul înconjurător*. Integrarea acestora s-a făcut într-o nouă știință - *știința sustenabilității*. „Știința sustenabilității” este o disciplină emergentă care caută să înțeleagă interacțiunile dintre sistemele sociale și umane globale, mecanismul complex care a dus la degradarea acestor sisteme și riscurile concomitente ale securității și confortului ființelor umane”(Steinfeld & Mino, 2009). Știința sustenabilității poate fi o provocare pentru procesul și sistemul educațional din întreaga lume. Majoritatea problemelor care decurg din impactul activităților umane asupra sistemelor de susținere a vieții Pământului provin din interacțiunile complexe, sociale, umane la nivel global. Dacă vom înțelege aceste interacțiuni, vom fi capabili să proiectăm o cale spre o dezvoltare durabilă. Știința sustenabilității joacă un rol-cheie în această înțelegere.

Știința sustenabilității este parțial definită ca:

- “studiu cuprinzător privind interacțiuni multiple și complexe umane, sociale și sistemele globale cu scopul de a realiza dezvoltarea durabilă a resurselor umane, bunăstarea și dezvoltarea societății”(Komiyama și Takeuchi 2006).
- “îmbunătățirea capacității societății de a folosi pământul în moduri care reunesc în același timp nevoile unei populații tot mai numeroase, de a susține sistemele-suport ale vieții de pe planetă și de a reduce în mod substanțial foametea și sărăcia”. ( Kates et al. -2001; Clark -2007)

Recent, profesorul Yoshikawa de la Universitatea din Tokyo a făcut o analiză comparativă a acestei științe față de științele tradiționale (Tabelul 1).



**Tabelul 1***Știința tradițională și Știința sustenabilității*

	<b>Știința tradițională / Știința sustenabilității</b>		<b>Diferențe</b>
<b>Scop</b>	A înțelege totul	A susține Pământul	separat/total
<b>Obiect de activitate</b>	Tot ce există în univers	Lucruri individuale ce există pe Pământ	deschis/legat, integrat
<b>Rezultatul cercetării</b>	Cunoaștere pentru a înțelege	Cunoaștere pentru a acționa	analiză/ sinteză
<b>Mod de schimbare</b>	Aditiv	Non-aditiv	liniar/non-liniar
<b>Măsură</b>	De neschimbat	Ușor schimbabil	stabil/nestabil
<b>Rezultate așteptate</b>	Prosperitatea și siguranța ființelor umane	Sustenabilitatea Pământului	prosperitate/ sustenabilitate

Știința sustenabilității caută soluții reale la problemele de durabilitate și are ca scop să învingă lacunele artificiale și disciplinare, distanțele dintre științele naturii și cele sociale, prin crearea de noi cunoștințe și aplicarea lor în practică. ( Clark & Dikson, 2003; Palmer et al., 2005, Weinstein et al., 2010). Știința sustenabilității se bazează pe metodele cercetării interdisciplinare combinate cu cunoștințele practice.

Ca urmare a creșterii importanței și acutizării problemelor dezvoltării durabile, în anul 2000 a fost adoptată la Friibergh (Suedia) declarația privind promovarea *Științei Sustenabilității (Statement on Sustainability Science)* care își propune să îmbunătățească substanțial, chiar dacă limitat, „interacțiunile dintre natură și societate”. Ținând seama de faptul că, în ultimele decenii, direcția de dezvoltare a omenirii nu este sustenabilă, precum și de necesitatea reconcilierii scopurilor evoluției sociale cu limitele ecologice ale planetei pe termen lung, trebuie acordată o atenție specială modului în care schimbările de mediu se repercutează asupra societății. Racordarea cât mai eficientă a științei și tehnologiei la obiectivele și mijloacele sustenabilității economice, sociale și ecologice a devenit o preocupare și o necesitate stringentă atât la nivel național, cât și internațional.

Știința sustenabilității diferă radical față de actualele domenii ale științei în ceea ce privește structura, metoda și conținutul. Este vorba de noi abordări legate de nonlinearitate, complexitate, decalaje mari de timp între acțiunile economico-sociale

și consecințele acestora, dezvoltarea de teorii specifice și modele semicantitative (Zaman, 2004).

Soluționarea provocărilor științei sustenabilității necesită o stabilire mai clară a responsabilității guvernării, o îmbunătățire a democrației, o conștientizare mai puternică a cetățenilor, stiluri noi de organizare instituțională pentru consolidarea și sprijinirea cercetărilor interdisciplinare, pe termen lung, inclusiv în țările în curs de dezvoltare, implicarea oamenilor de știință, a practicienilor și cetățenilor în stabilirea priorităților, crearea de cunoștințe științifice noi, evaluarea consecințelor posibile și testarea acestora în practică.

### ***3. Inițiative internaționale pentru ecoeducație***

Scopul educației sustenabile este să „echipezi” noua generație cu abilități de leadership, de management și cu cunoștințele necesare să creeze noi sisteme care să conducă la sustenabilitatea globală

Ideea *dezvoltării durabile (sustenabile)* caracterizată de o grijă deosebită față de mediul ambiant cu scopul prezervării lui pentru generațiile următoare a dus (sau ar trebui să ducă) la o schimbare de mentalitate la nivelul individului în raport cu mediul înconjurător. Spre exemplu, în țări ca Japonia, Elveția, Suedia sau Olanda atitudinea civic-ecologică este un fenomen de masă, promovat nu numai de stat prin instituțiile sale (școli, universități, municipalități etc.), dar chiar și de întreprinderile private sau publice. Acestea au înțeles că este preferabil să acorde o importanță sporită calificării ecologice a angajaților, să stimuleze creativitatea angajaților în vederea găsirii de soluții la probleme cum ar fi eficiența utilizare a consumului de energie și de materii prime, reciclarea deșeurilor, minimizarea poluării „la sursă”, decât să plătească eco-taxe (impozite ecologice) majorate. Fondurile astfel economisite se pot constitui în resursele dezvoltării viitoare a întreprinderii (firmei). Se îmbină astfel *eficiența economică cu eficiența ecologică*.

Interesant este de remarcat exemplul Germaniei care a propus în cadrul Deceniului educației pentru dezvoltare durabilă un număr de zece subiecte, câte unul pentru fiecare an (<http://www.unesco.de/>):

- Comportamentul consumatorului și administrația publică;
- Diversitatea culturală;
- Sănătatea și calitatea vieții;
- Alimentarea cu apă și energia electrică;
- Rezervațiile biosferei ca locuri de studiu;
- Zone climatice ca locuri de studiu;
- Învățarea durabilității în societatea științifică;
- Participarea cetățenilor și „good governance”;
- Lupta împotriva sărăciei prin intermediul unor proiecte durabile de dezvoltare;
- Dreptate între generații: Drepturile omului și orientarea etică.

### 3.1 Principalele evenimente 1990-2010

Argumentele pe care ne bazăm în susținerea importanței științei sustenabilității în cadrul ecoeducației au ca suport numeroasele evenimente și apeluri venite în ultimii douăzeci de ani din partea organizațiilor internaționale și regionale, din partea forumurilor cercetătorilor, precum și din exemplele de bune practici ale unor importante universități din lume. Aceste argumente sunt:

- ✓ **1990** - Înființarea Asociației Universităților Lider pentru un Viitor Sustenabil (Association of University Leaders for a Sustainable Future) – ULSF.
- ✓ **1992** - Conferința Națiunilor Unite pentru Mediu și Dezvoltare, cunoscută și sub numele de Summitul Pământului. Rolul și importanța educației ca un instrument pentru a realiza dezvoltarea durabilă a fost subliniat în cadrul programului Agenda 21 a Conferinței. Capitolul 36 al Agendei 21 (intitulat *Conștiința publică și educația*) a subliniat importanța educației, formării și sensibilizării a publicului față de societate durabilă (UNCED 1992). Patru domenii au fost evidențiate în acest program: calitatea educației de bază, programele de educație pentru dezvoltarea durabilă, sensibilizarea publicului și înțelegerea, formarea și promovarea sustenabilității. Deși toate țările au recunoscut importanța Educației pentru Dezvoltare Sustenabilă (ESD), puțin a fost făcut în următorii ani pentru a promova și a spori această inițiativă. Ideea ONU a fost urmată de inițiative specifice de învățământ privind durabilitatea în contextul țărilor în curs de dezvoltare și în învățământul superior din țările dezvoltate (<http://www.un.org> )
- ✓ **2002** - **Summit-ul Mondial privind Dezvoltarea Durabilă (WSSD)** a subliniat obiectivele educaționale de Dezvoltare ale Mileniului. Summit-ul a propus, de asemenea **Deceniul de Educație pentru Dezvoltare Durabilă pentru perioada 2005-2014** cu UNESCO ca agenție de conducere. Scopul ESD este de a integra principiile, valorile și practicile dezvoltării durabile în toate aspectele legate de educație și învățare. În acest sens, UNESCO susține că ESD ar trebui să aibă următoarele caracteristici: să fie inter-disciplinară și holistică, să se bazeze pe exemple și valori, să formeze o gândire analitică ce poate conduce la rezolvarea problemelor, să includă mai multe metode de predare și să fie orientate spre participarea relevantă la nivel local. ONU s-a angajat să disemineze EDD prin promovarea unui creșterii a calității în predare și învățare, prin facilitarea de interacțiune, schimb și crearea de rețele între părțile interesate și țările care oferă noi posibilități de a încorpora EDD în reformele în domeniul educației lor.

- ✓ **2005** - După WSSD 2002, organizațiile de lider mondial, educaționale și științifice au semnat **Declarația de la Ubuntu pentru Educație, Știință și Tehnologie pentru Dezvoltare Durabilă** (UNU-IAS 2005). Principalele obiective ale Declarației de la Ubuntu sunt: Consolidarea colaborării între profesori și cercetători; O mai bună integrare al S & T în programele educaționale pentru dezvoltarea durabilă la toate nivelurile; Abordarea problemelor bazate pe educație și cercetare științifică: Inovația în transferul de cunoștințe.
- ✓ **2005** - **Inaugurarea Sistemului de Cercetare Integrată pentru Știința Sustenabilității (Integrated Research System for Sustainability Science) – IR3S, Japonia, cu participarea primelor cinci universități din țară.**
- ✓ **2006-2010, - 680 de colegii și universități americane au participat la operațiunea *Campus as Model Sustainable Community*.**
- ✓ **2008 – Declarația pentru Sustenabilitate de la Sapporo** (The Sapporo Sustainability Declaration, G8 University Summit, 2008) a recunoscut că problemele sustenabilității reprezintă obiective politice urgente și că universitățile au o responsabilitate fundamentală în a promova tranziția către o lume sustenabilă.
- ✓ În **Raportul de analiză pe anul 2009 a Strategiei de Dezvoltare Durabilă a Uniunii Europene** este încurajat efortul statelor membre de a crea abordări strategice în ceea ce privește schimburile de cunoștințe și de bune practici în vederea stimulării educației pentru mediu și dezvoltare durabilă. ([http://ec.europa.eu/education/more-information/doc/sustdev\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/education/more-information/doc/sustdev_en.pdf))
- ✓ **2009 - ICSS2009, 6 februarie 2009, Tokyo, Prima Conferință Internațională pentru Știința Sustenabilității** care a reunit personalități de la universități internaționale de prestigiu și centre de cercetare pentru a discuta diferite abordări academice și pentru a delimita un cadru de integrare și structurare a cunoștințelor privind știința sustenabilității.
- ✓ **2010-ICSS2010–23-25 iulie, Roma, ediția a doua a Conferinței Internaționale pentru Știința Sustenabilității** își propune să dea o nouă formă structurării cunoștințelor științei sustenabilității și să consolideze structura de cercetare și să solicite participarea activă a stakeholderilor la procesul de coproducție științifică.
- ✓ Publicații speciale:
  - Sustainability Sciences, Journal, Springer Link, Japonia, 2006;
  - Journal of Sustainability Education, din 2010 etc.

Stewart (2010) este de părere că acest concept de sustenabilitate ar fi trebuit introdus mai devreme în programele pentru elevi și studenți. Puține universități au introdus conceptele științei sustenabilității în viziunea și misiunea lor (ex.: Maryland, Arizona, University „SUA”; Tokyo, Osaka.....) Despre învățământul superior american, Orr scria încă în 1994 că « este responsabil pentru dezvoltarea liderilor care să contribuie la crearea societății sustenabile ».

Sușinim urgentarea implicării universităților în strategiile pentru dezvoltare sustenabilă, cu atât mai mult cu cât în urmă cu douăzeci de ani s-a înființat Asociația Universităților pentru un Viitor Sustenabil, ai căror membri au semnat Declarația de la Talloir- Franța, intitulată „The Role of Universities in Environmental Management and Sustainable Development”. În aprilie 2010 erau 418 universități semnate, între care și Universitatea Politehnică București. Misiunea Asociației este de a sprijini dezvoltarea sustenabilă cu accente semnificative pe activitatea de predare, cercetare și aplicații precum și sensibilizarea universităților din întreaga lume prin intermediul publicațiilor și cercetării.

### **3.2 Asociația Universităților Lider pentru un Viitor Sustenabil**

Asociația Universităților Lider pentru un Viitor Sustenabil (Association of University Leaders for a Sustainable Future ) - ULSF a dat startul pentru ecoeducație prin semnarea *Declarației de la Talloires* 1990, după Conferința internațională „Rolul Universităților în Managementul Mediului și Dezvoltarea Sustenabilă” desfășurată la Talloires, Franța. Această Declarație a fost semnată inițial de un număr mic de universități. În aprilie 2010 această declarație era semnată de 418 instituții de învățământ ([www.ulfs.org](http://www.ulfs.org)). România este prezentă prin Universitatea Politehnică București.

Această declarație a fost prima declarație oficială, făcută de către reprezentanții unor universități privind un angajament privind educația pentru dezvoltare sustenabilă în învățământul superior. Misiunea ULSF este de a sprijini dezvoltarea durabilă cu un accent critic pe predare, cercetare, aplicații, precum și pe sensibilizarea colegiilor și universităților din întreaga lume prin intermediul publicațiilor, cercetării și evaluării

### **Concluzii**

*Omul este cauza dezechilibrului mediului, dar... și soluția.* Actorul ecologist, consumatorul ecologist, fenomenul “eco” în politică, în cercetare și tehnologie, în educație, turism, administrație publică, management, marketing sunt câteva dovezi ale creșterii preocupărilor pentru dreptul la mediu.

Este necesară abordarea integrată a fenomenului „eco”: economie + tehnologie + mediu + societate + știință. Știința sustenabilității este o provocare la adresa cercetătorilor, guvernanților, cetățenilor, managerilor, sistemului educațional.

Noile dimensiuni ale educației universitare trebuie să aibă la bază schimbarea cunoașterii sau mai precis, *schimbarea utilizării cunoașterii* (integrarea disciplinelor, Yoshikawa, 2009) pentru a face față problemelor mediului.

Pentru a avea rezultatul scontat, practicarea unui management cu impact asupra educației ecologice ar trebui să se focalizeze pe realizarea de rețele și alianțe strategice între mai multe părți implicate: cel care produce actul de educație în instituții, cel care distribuie educație ecologică permanentă și cel care finanțează.

Din cele prezentate s-a putut observa că au existat multe inițiative internaționale de a promova educația pentru sustenabilitate în învățământul superior. Rezultatele acestor eforturi sunt încă neclare. Unele studii, cum ar fi cele ale lui Wright (2004), afirmă că numeroase inițiative în încercarea de a promova conceptul de durabilitate în învățământul superior au avut un impact redus asupra educației. În concluzie, este necesară revizuirea contribuției învățământului superior în domeniul științei sustenabilității cu privire la diversele viziuni, abordări și metodologii. Mijloacele de eficientizare sunt: comunicarea inter și trans disciplinară, informarea, educarea, implicarea, integrarea. Colaborarea între educatori, cercetători și toți actorii societății este absolut necesară.

### **Bibliografie**

1. Angelescu, C., Popa, C., Promovarea tehnologiilor de mediu nepoluante și creșterea economică, în Rev. Calitatea - acces la succes, nr.5, p. 41-44, 2009;
2. Clark, W.C., (2007), Sustainability science: a room of its own, Proc. Natl. Acad. Sci. USA, 104, p. 1737-1738;
3. Clark, W.C., & Dickson, N. M. 2003. Sustainability science: The emerging research program. *Proceedings of the National Academy of Science USA* 100(14): 8059-8061.
4. Frasinianu, I., Baloiu, L.M., (2007), Economia și protecția mediului înconjurător, Editura ASE, București;
5. Gidding, S.B., et al., Environment, economy and society; fitting them together into sustainable development, *J. Sustainable development*, 10, p.187-196, 2002;
6. Kates, R.W., et al. (2001), Environment and development, sustainability science, *Science* 292, 641-642;
7. Komiyama, H., Takeuchi, K., (2006), Sustainability science building a new discipline, *Sustain.Sci.* 1(1), 1-6;
8. Orr, D.W., (1995), Educating for the environment. Higher education challenge for the next century, *Change*, 27, 43-46;
9. Palmer, M., et al., (2005), Ecological science and sustainability for the 21st century, *Himalayan Journal of Sciences*, 3(5), 25-32;
10. Paraschivescu, V., (2009) Strategii de mediu. Conflictele dezvoltării durabile, Editura Tehnopress, Iași;
11. Steinfeld, J.I., Mino, T., (2009), Education for sustainable development: the challenge of trans-disciplinarity, *Sustain.Sci.* 4(1), 1-2;

12. Stewart, M., (2010), Transforming Higher Education: A Practical Plan for Integrating Sustainability Education into the Student Experience, Journal of Sustainability Education, Vol I, May 2010, <http://journalofsustainabilityeducation.org>
13. Uwasu, M., et al., (2009), Educational initiative Osaka University in sustainability science: mobilizing science and technology towards sustainability, Sustain Sci., 4, 45-53
14. Weinstein, M.P., (2010), Sustainability science: the emerging paradigm and ecology of cities, Sust. Sci. Pract. Policy, 6(1), 1-5;
15. Zaman, Gh., Gherasim, Z., (2007), Criterii și principii ale dezvoltării durabile din punct de vedere al resurselor acestora, Buletinul AGIR, nr.1, 2007, 136-142;
16. Yoshikawa, H., (2009), Sustainability Science, AIST, ICSS2009, University of Tokyo;
17. Yoshikawa, H., (2008), Synthesiology as sustainability science, Sustain. Sci., 30(2) 169-170.

## ASPECTE PRIVIND CONCEPTUL DE CALITATE A INFORMAȚIEI CONTABILE

*Maleca Ina, conf. univ. inter., dr., UCCM*

*An important role in the accounting profession is information quality. The qualities and timely accounting information contributes to an effective managing of the enterprise and to the increase its market value.*

*The quality of accounting information served as object of study for many academics. During the communication process the concept of information quality aims at three stages: the representation of reality and quality; formation of meaning and information transmission. Standardization bodies have been concerned over time about the definition of accounting quality information criteria. Thus, their classification according to their decreasing importance should be: comprehensive, relevant, reliable, comparable, objective, cautious.*

În contextul fenomenului de armonizare contabilă internațională, calitatea informației contabile se ameliorează. Abundența de informații permite agenților economici să-și sporească parametrii de competitivitate din punct de vedere informațional în raport cu concurenții de pe piața internă și internațională. Informația reprezintă unica resursă inepuizabilă, un factor de putere care influențează gradul de prosperitate al unei națiuni. O parte însemnată a informațiilor din mediul economic o reprezintă informația contabilă, fapt pentru care Oscar Morgestern afirma că „contabilitatea reprezintă cea mai importantă sursă de informare a unei națiuni”.

Ca orice știință și contabilitatea nu are finalitate dacă nu vizează o anumită utilitate și, din această perspectivă, ea trebuie să-și ajusteze în mod permanent oferta informațională la cererea socială. Astfel, se consideră că știința contabilității îndeplinește trei funcții sociale importante:

- creează încrederea între protagoniștii vieții economice;
- constituie un mijloc auxiliar al puterii statului;
- joacă un rol de mediator în raporturile sociale și favorizează negocierile între participanții la viața socială.

În aceste condiții, informațiile furnizate de contabilitate sunt destinate unor largi categorii de utilizatori și, ca atare, orice structură de cadru conceptual pleacă de la identificarea obiectivelor informației contabile și definirea caracteristicilor sale



calitative, pentru a trece ulterior la determinarea situațiilor financiare și a elementelor componente, precum și a modului în care ele vor fi recunoscute și evaluate.

Rolul contabilității a crescut în mod semnificativ în ultimele decenii și aceasta se datorește faptului că informațiile care le furnizează influențează tot mai mult comportamentul utilizatorilor în procesul de fundamentare a deciziilor. Astfel, un rol primordial în cadrul profesiei contabile îl reprezintă calitatea informației furnizate de situațiile financiare anuale. Este evident că fiecare utilizator dorește să dispună de informații corecte și reale, care să-i ofere posibilitatea de a adopta cele mai rezonabile decizii, aceste cerințe semnănd, de fapt, necesitatea producerii de către contabilitate a unor informații de calitate.

Calitatea informației a reprezentat obiect de studiu pentru mulți teoreticieni în informație, precum Shanon, Weaver, Gerbner, Berlo etc. În opinia acestora noțiunea de calitate a informației în procesul de comunicare vizează trei etape:

- 1) reprezentarea realității și calității;
- 2) formarea sensului;
- 3) transmiterea informației.

Calitatea este modificată de o succesiune de alegeri și parametri în fiecare etapă, care trebuie luați în considerare.

*Reprezentarea realității și calității.* La acest nivel calitatea informației se apreciază în funcție de realitatea care este reprezentată, informația trebuie să ajute receptorul să creeze o realitate pe care singur nu o poate vizualiza. Această reprezentare a realității comunicate receptorului, pornind de la datele obținute de emițător, este condiționată de: intențiile și scopurile urmărite în comunicare; receptorul căruia i se adresează emițătorul; contextul în care evoluează emițătorul; mijloacele disponibile în codificarea și reprezentarea simbolică a realității.

*Formarea sensului și calitatea.* Mesajul comunicat capătă sens odată cu reprezentarea simbolică a realității, prin intermediul unui cod, care este reprezentat de limbajul contabil (concepte principii reguli și metode contabile). Reproducerea realității prin intermediul limbajului contabil este asigurată de către fluxul de informații care are loc prin intermediul unui canal de transmisie. La acest nivel, constrângerile care apasă asupra comunicării și afectează calitatea informației transmise sînt date de:

- codificarea, altfel spus, conținutul mesajelor care trebuie utilizat în permanență, și
- zgomotele care sînt interferențe fizice și transformări umane intervenite de-a lungul parcursului și care afectează mesajul.

*Transmiterea informației și calitatea.* Acest nivel al comunicării este reprezentat de momentul în care receptorul primește informații în scopul adoptării deciziilor. La acest nivel există mai multe restricții și constrângeri care afectează procesul de comunicare și calitatea informației:

- interpretarea mesajului de către receptor presupune cunoașterea codului, a limbajului contabil;

- oportunitatea informației sporește vădit dacă e prezentată operativ și la timp. Ea se află în relație directă cu comunicarea financiară și cu calitatea informației și depinde de rapiditatea cu care informațiile ajung de la emițător la receptor.

Definirea conceptului de calitate și a caracteristicilor calitative ce privesc informația contabilă este prezentată în mod explicit prin intermediul unor documente cu caracter oficial:

*Organismul american de normalizare (FASB)*, Comitetul normelor de contabilitate financiară (Financial Accounting Standards Board), a publicat în anul 1980, prin intermediul normei SFAC 2 intitulată *Caracteristici calitative ale informației contabile* (Qualitative Characteristics of Accounting Information), elemente relevante cu privire la această problemă.

*Consiliul Internațional pentru Standarde Contabile (IASB)* a inclus în anul 1989, în cadrul său conceptual, caracteristicile calitative ale situațiilor financiare și restricțiile care trebuie respectate pentru obținerea unei informații de calitate.

*Organismul britanic de normalizare în domeniu*, Consiliul normalizării contabile (ASB) a publicat în anul 1991 calitățile informațiilor financiare prin intermediul documentului *Prezentare de principii; Caracteristicile calitative ale informațiilor financiare* (Statement of Principles; The Qualitative Characteristics of financial information).

Ierarhizarea caracteristicilor calitative ale informațiilor contabile atât în cadrul conceptual propus de FASB, cât și în acel impus de IASB, remarcă promovarea aceluiași patru caracteristici calitative:

Pertinența - capacitatea unei informații de a influența deciziile utilizatorilor și de a le permite evaluarea elementelor trecute, prezente și viitoare, fie confirmându-le, fie corectând evaluările făcute în trecut.

Fiabilitatea presupune lipsa erorilor sau elementelor care să conducă la interpretări eronate, permițând astfel reprezentarea fidelă a realității.

Inteligibilitatea reprezintă calitatea unei informații ce urmează a fi înțeleasă ușor de către utilizatori, cu condiția ca aceștia să posede cunoștințe suficiente privind afacerile, activitățile economice și contabilitatea .

Comparabilitatea este calitatea unei informații privind valorizarea ei, atât în timp, cât și în spațiu.

În ciuda cadrului propus de către normalizatori și a caracteristicilor calitative ale informației se observă o anumită dependență între relevanță și inteligibilitate. Inteligibilitatea este asigurată în parte de cunoștințele pe care utilizatorul le posedă. Informațiile pozitive cu privire la entitate sînt incontinuu percepute a fi mai inteligibile și ele influențează cînd se iau anumite decizii.

Spre deosebire de opinia FASB și IASB, organismul Britanic ASB consideră că doar calitatea informației contabile are importanța relativă și include în categoria calităților principale relevanța și fiabilitatea. Din categoria secundară însă fac parte în exclusivitate comparabilitatea și inteligibilitatea. Dacă specialiștii americani

consideră (restricția generală) că beneficiul obținut ca urmare a utilizării informațiilor trebuie să fie mai mare decât costul de producție sau de analiză a informațiilor, atunci cercetătorii englezi avansează trei restricții: echilibru între calități, oportunitatea și raportul cost-beneficiu.

Informațiile contabile, de calitate și prompte, contribuie la administrarea eficientă a întreprinderii și la creșterea valorii de piață a acesteia. În perioada contemporană, documentele contabile de sinteză și de raportare se caracterizează printr-o serie de modificări esențiale, ce țin de formă și de conținut, jurisdicția și normele care guvernează piețele financiare internaționale punându-și tot mai mult amprenta asupra caracteristicilor informațiilor contabile.

### **Bibliografie:**

1. Legea contabilității nr. 113-XVI din 27.04.2007 // Monitorul Oficial nr.90-93 din 29.06.2007.
2. Domnișoru S. ș.a. Delimitări și interferențe privind conceptual de calitate a informației contabile, Editura CECCAR, București, 2006.
3. Feleagă N. Sisteme contabile comparate. Editura Economică, București, 1999, vol.I.
4. Horomnea E. Bazele contabilității, concepte și aplicații. Editura Sedcom libris, Iași 2004.
5. Malciu L. Cererea și oferta de informații contabile. Editura Economică, București, 1998.
6. Mihalciuc C. Valorificarea informației financiar-contabile în diagnosticul întreprinderii, Editura Sedcom libris, Iași, 2009.
7. Minu M. Contabilitatea ca instrument de putere. Editura Economică, București, 2002.

*Recenzenți: T. Tuhari, dr. hab., prof. univ.  
S. Căpățină, lector superior*

*Prezentat în luna noiembrie 2010*

## NECESITATEA ABORDĂRII SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII (SMC) ÎN INSTITUȚIILE DE ÎNVĂȚĂMÂNT SUPERIOR ECONOMIC CA UN SISTEM DESCHIS SPRE MEDIUL DE AFACERI

*Marian Jalencu, conf univ., dr.  
Universitatea de Stat din Moldova (USM)*

Instituția de învățământ superior este abordată ca un sistem deschis, sistem de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea. Reieșind din specificul activităților, instituția de învățământ superior trebuie să întrețină relații permanente cu factorii din afara instituției: organizații publice, instituții preuniversitare, agenți economici, alte instituții de învățământ superior etc.

Învățământul superior se distinge printr-o gamă foarte variată de relații interne și externe, ce rezidă în complexitatea serviciilor educaționale și specificul produselor oferite de instituțiile de învățământ. Anume în această sferă este deosebit de important să se țină seama de necesitățile, cerințele și preferințele clienților de servicii educaționale. Este necesar să fie clar definită natura clienților, identificate cerințele lor și serviciile, care li se pot oferi pentru menținerea unui dialog reciproc benefic.

Cerințele față de viitorii absolvenți ai instituțiilor de învățământ, cunoștințele, abilitățile lor le pot contura o altă grupă de clienți, care au o implicație mai redusă în domeniul educației, dar apar drept viitori beneficiari ai învățământului profesional – *firmele, întreprinderile, organizațiile, guvernul și societatea în ansamblu.*

Menționăm de asemenea că, dintre tendințele moderne actuale în învățământul superior, am evidențiat, în special, două – *reorientarea programelor și obiectivelor educației spre rezultatele așteptate în cadrul diverselor procese educative, în termeni de cunoștințe, competențe și capacități; precum și – orientarea instituțiilor de învățământ superior spre exigențele mediului lor specific.*

Și aceasta se întâmplă fiindcă, în condițiile nou create, învățământul superior economic trebuie să asigure mediul de afaceri / piața muncii cu personal calificat potrivit necesităților. În situația în care acest obiectiv nu este atins de către instituțiile de învățământ superior – devine actuală problema *încadrării absolvenților pe piața muncii, asigurarea lor cu locuri de muncă.* În acest context, devine actuală și primordială buna și eficienta cooperare dintre învățământul superior economic și mediul de afaceri / piața muncii, pentru care este destinat produsul instituțiilor de învățământ superior.

Deseori, însă, instituțiile de învățământ superior se orientează preponderent spre necesități și cerințe curente în oferta de servicii educaționale, iar problema calității se soluționează cu întârziere. Cauza acestei „întârzieri” rezidă în slabul sau inexistentul *feedback* dintre învățământul superior economic și mediul de afaceri. Aceasta situație generează disfuncționalități și disproporții în sistemul educațional, decalaje în raporturile dintre piața serviciilor educaționale și cea a muncii, ce influențează în mod negativ calitatea pregătirii economiștilor cu studii superioare. *Calitatea unei instituții de învățământ superior este măsura în care produsele și activitatea ei satisfac cerințele și așteptările clienților și partenerilor ei interni și externi.* Învățământul superior reflectă obținerea unui anumit nivel profesional și social-uman în urma promovării studiilor în instituțiile de învățământ superior. Structura utilizatorilor învățământului superior economic este mult mai complex și include nu numai studenții înșiși, dar și întreprinderile / firmele, în care ei vor activa și, în cele din urmă, „stakeholderii”, societatea, care va utiliza potențialul lor profesional-intelectual.

În baza celor expuse, reliefam *importanța orientării învățământului superior economic spre mediul de afaceri / piața muncii, spre așteptările și cerințele individuale a utilizatorilor (clienților), în baza unui permanent feedback cu acestea.* Din această cauză, instituțiile de învățământ superior de succes (performante) atrag o deosebită atenție problemei *angajării absolvenților pe piața muncii.*

*Gradul de angajare a absolvenților unei instituții de învățământ superior pe piața muncii - reprezintă unul dintre cei mai importanți indicatori de evaluare a calității studiilor din cadrul unei universități.* Acest scop se încearcă a fi atins de către instituțiile de învățământ superior din domeniul învățământului economic prin mai multe *modalități.* La una dintre acestea, foarte des vehiculată în ultimul timp, ne vom referi în ceea ce urmează.

Pentru facilitarea încadrării absolvenților pe piața muncii și susținerii acestora („orientarea profesională”) chiar din perioada de studii (a studenților), instituțiile de învățământ superior de succes din domeniul învățământului economic susțin și promovează ideea dezvoltării *incubatoarelor de afaceri* în cadrul universităților. *Acestea au drept scop principal să ajute, faciliteze studenții să-și creeze afaceri de succes / firme performante și să asigure un management eficient pe parcursul derulării activităților acestora.*

Incubatoarele de afaceri reprezintă programe de atragere, implementare și valorificare a diverselor tipuri de resurse, în vederea susținerii afacerilor și a serviciilor dezvoltate și gestionate în cadrul incubatorului și prin rețeaua sa de contacte. Astfel spus, un incubator de afaceri reprezintă o infrastructură, specializată în crearea condițiilor favorabile pentru inițierea și dezvoltarea afacerilor mici și mijlocii, având ca scop primordial implementarea unor noi idei științifico- tehnice.

În cazul învățământului superior economic, universitățile moderne performante respectă niște *reguli* vis-a-vis de firmele ce sunt „incubate” în cadrul

„incubatorului de afaceri” a instituției de învățământ, și anume: *activitatea firmei incubate trebuie neapărat să fie bazată pe rezultatele cercetărilor științifice din interiorul universității; firma incubată trebuie să aibă un domeniu de cercetare comun cu universitatea; se elaborează un contract cu antreprenorul – universitatea acordă spațiu fizic și ajutor logistic.*

Pentru organizarea eficientă a procesului de business incubare, unei firme incubate i se atribuie: un tutore al domeniului respectiv; un mentor, care cunoaște bine piața respectivă; un consultant în domeniul planificării de afaceri și planificării de marketing. Aspectele tehnice și tehnologice – sunt prerogativa antreprenorului; consultantul oferă numai consultanță în domeniul organizării eficiente a afacerii. Procesul de business incubare constă din două etape, și anume: preincubarea și incubarea. Firma se creează numai atunci când este materializat produsul, iar antreprenorii sunt capabili să-l vândă. La această etapă un rol important are mentorul.

Pentru șederea în spațiul fizic al incubatorului, firma trebuie să plătească instituției de învățământ superior. Însă, cu toate acestea, ceea ce plătesc firmele nu este suficient pentru întreținerea incubatorului. De aceea, de regulă, incubatoarele sunt finanțate și de către Universități și din fondurile publice (susținute de către stat) / proiecte de finanțare.

În prezent, în vederea asigurării unei eficiente interdependențe / interconexiuni între învățământul superior economic și mediul de afaceri, se atrage atenția instituțiilor de învățământ superior pentru incubatoarele de afaceri, precum și eforturi susținute din partea acestora pentru organizarea și dezvoltarea incubatoarelor de afaceri în cadrul universităților. Mai mult, *se pare că universitățile moderne sunt obsedate de ideea „incubării afacerilor” în cadrul universităților. Se creează impresia că incubarea în afaceri devine un „cliseu modern” în învățământul superior economic, în dorința acestuia de a se orienta și integra în practica antreprenorială.*

În acest context dorim să menționăm că problema calității învățământului superior economic este o problemă complexă și este necesar de a fi abordată sistemic. *În opinia noastră, anume abordarea sistemică reprezintă paradigma în soluționarea problemei calității învățământului superior economic.* Prin abordarea sistemică a problematicii calității învățământului superior economic se subînțelege structurarea acestuia pe componente (grupe de elemente) și relevarea tuturor relațiilor dintre ele în interiorul sistemului (calitatea internă), precum și a relațiilor cu mediul exterior (calitatea externă).

În baza abordării sistemice, calitatea învățământului superior economic, ca rezultat, desemnează corespunderea nivelului de pregătire a specialiștilor cerințelor social-economice și profesionale curente și viitoare și integrează calitatea dezvoltării individuale, calitatea pregătirii general-umane, calitatea formării profesionale. *Calitatea învățământului superior economic este influențată, în mod direct, de calitatea sistemului educațional, care, la rândul său, cuprinde calitatea proceselor*

educaționale (calitatea planurilor, curriculumului universitar, profesionalismul cadrelor didactico-științifice, calitatea tehnologiilor educaționale, asigurarea cu resurse) și *calitatea managementului sistemului de învățământ superior* (calitatea obiectivelor, normelor de calitate, structurilor organizatorice, personalului managerial, sistemelor de evaluare a calității, calitatea tehnologiilor manageriale).

Calitatea învățământului superior economic ca derivată a calității mediului educațional presupune crearea mediului agreabil funcționării și dezvoltării învățământului superior atât la nivel macro (*mediul de afaceri în raport cu instituțiile de învățământ*), cât și la micronivel. În același timp, influența mediului intern asupra calității învățământului superior se regăsește în optimizarea raporturilor: obiective – sarcini – personal – tehnologii educaționale – structura instituției în scopul obținerii calității superioare.

Calitatea la nivelul instituțiilor de învățământ, inclusiv a subdiviziunilor lor academice, înglobează calitatea intrărilor, calitatea procesului, calitatea rezultatelor, integrând activitățile principale (educație, cercetări, servicii). La nivel instituțional, rezultatele superioare de calitate se pot obține prin implementarea sistemelor de asigurare și management al calității, considerate drept domenii prioritare în obținerea și creșterea calității.

Calitatea învățământului superior economic trebuie înțeleasă ca o noțiune multidimensională, care se extinde peste conceptul tradițional al calității, bazat doar pe corespunderea standardelor educaționale. Viziunea calității multidimensionale extinde filozofia calității asupra fiecărui proces, fiecărui tip de activitate, fiecărui angajat.

În același timp, trebuie ținut cont de faptul că calitatea nu este statică, ea este în continuă transformare și atunci când vizavi de calitatea învățământului se aplică abordări evolutive, bazate pe prioritatea *preferințelor clienților*, aceasta este în continuă creștere și îmbunătățire. Instituțiile de învățământ trebuie să accepte și să aplice conceptul conform căruia calitatea este gradul de satisfacere a necesităților *clienților interni și externi (studenților, profesorilor, întreprinderilor, societății), gradul de utilitate a absolventului*. Acest concept exprimă un alt aspect al noțiunii de calitate multidimensională, care are în vedere multitudinea categoriilor de clienți și parteneri, care ar putea fi grupați în modul următor: *societatea - clientul principal; studenții - clienți și participanți activi ai procesului educațional; parteneri externi - instituțiile de învățământ preuniversitar; comunitatea academică, științifică și de afaceri; parteneri interni – personalul universităților*.

Astfel, studentul va da preferință instituției cu imagine și resurse adecvate. Întreprinderile vor solicita absolvenți cu pregătire polivalentă și aptitudini profesionale superioare. Statul va cere de la instituții realizarea standardelor educaționale în condiții de minimizare a costurilor. Societatea va aștepta de la absolvenți, în primul

rând, protecția mediului și dezvoltarea societății. *Orientarea spre client, tendința de a perfecționa încontinuu procesele educaționale, necesitatea de a estima calitatea învățământului superior economic sunt componente ale strategiei de management al calității.*

În contextul paradigmei calității învățământului superior economic, adică a abordării sistemice a acestei problematici (abordare multifactorială, multiaspectuală, multidimensională), pentru asigurarea unei eficiente interconexiuni între procesul de studii, cercetare și practiciile antreprenoriale, în paralel cu susținerea dezvoltării incubatoarelor de afaceri în cadrul universităților, se impune întreprinderea unui complex de măsuri / activități. La unele din ele ne vom referi în ceea ce urmează.

Paralel cu susținerea și dezvoltarea incubatoarelor de afaceri, universitățile moderne performante din domeniul învățământului superior economic trebuie să fie preocupate și orientate spre dezvoltarea unei eficiente rețele: *cercetători universitari (cercetare universitară) – mediu de afaceri.*

La nivel de macromediu, un rol deosebit de important în crearea și eficiența funcționare a respectivei rețele *cercetare – mediu de afaceri* o au, în prezent, în țările Uniunii Europene *Camerele de Comerț și TTO (Technology Transfer Office)*. *Camerele de Comerț* pot fi un excelent intermediar / liant între mediul de cercetare universitar (cercetători universitari / laboratoarele universitare) și mediul de afaceri (firme / companii). *Camerele de Comerț* își pot asuma acest rol, facilitând procesul de business incubare a ideilor de afaceri, ce sunt generate din mediul de cercetare universitar. Și acestea toate devin o realitate, fiindcă o Cameră de Comerț are potențialul necesar pentru a facilita procesul de business incubare prin: *infrastructură; instruire de business (în business, know-how); proprietate intelectuală (check, copyright, naming, branding, filing); planificare financiară; vânzări și suport de marketing; atragerea de finanțe, granturi, etc.; suport general; servicii de parteneriat.* În acest context, se reliefează și rolul *TTO (Technology Transfer Office)*, care poate facilita: *evaluarea inovației; finanțarea patentei; comercializarea tehnologiei; monitoring-ul.*

La nivel instituțional, o universitate poate crea și dezvolta un *Departament specializat* în domeniul generării, elaborării și promovării de proiecte. La început, acestui Departament i se pot delega atribuții strict administrative, iar ulterior, odată cu dezvoltarea acestuia – atribuții de implicare în elaborarea și implementarea de proiecte. Anume această subdiviziune specializată a universității trebuie să realizeze un *marketing eficient al cercetărilor științifice*, ce au loc în interiorul instituției. Scopul principal al respectivului Departament constă în – *apărarea intereselor instituției de învățământ superior și a cercetătorilor în relațiile cu companiile / firmele, acordarea unui ajutor real cercetătorilor universitari în promovarea și implementarea ideilor lor în lumea afacerilor.*



Înstituțiile de învățământ superior trebuie să dezvolte toate trei domenii de activități, și anume – *instruire, cercetarea și extensiunea / serviciile*. În acest scop, Universitatea trebuie să schimbe politicile sale în domeniul personalului, determinând diferențierea / selectarea din personalul didactic existent a acelor care pot promova și dezvolta cercetare științifică și extensiunea.

În prezent, este oportun de a pune accent pe dezvoltarea programelor specializate pe domenii înguste (programe orientate pe *specializări înguste*) și dezvoltarea acestora în comun cu specialiștii din sectoarele respective. Aceasta ar facilita corespunderea lor cu cerințele pieței. Totodată, este necesar de instituționalizat un permanent feedback (legătură inversă) cu absolvenții instituției de învățământ superior, inclusiv prin realizarea de sondaje permanente cu proaspeții absolvenți ai Universității. De asemenea, o instituție de învățământ superior trebuie să fie permanent preocupată de *imaginea și prestigiul* acesteia în societate / mediu de afaceri.

### **BIBLIOGRAFIA**

1. Standardul SR EN ISO 9000:2001 - *Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.*
2. Standardul SR EN ISO 9001:2001 - *Sisteme de management al calității. Cerințe.*
3. Standardul SR EN ISO 9004:2001 - *Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru îmbunătățirea performanțelor.*
4. Brătianu, C. (coord.). - *Managementul calității în învățământul superior*, Editura „Vasile Goldiș” University Press, Arad, 2000.
5. Miroiu, A., Brătianu, C. (coord.). - *Politica de asigurare a calității în învățământul superior*, Editura Ars Docendi, București, 1999.
6. Olaru M., Șavga L. (coord.). - *Ghid pentru implementarea unui sistem de management al calității în cadrul instituțiilor de învățământ superior*, Iunie-prim, Chișinău, 2005.
7. Șavga L. (coord.). – *Conceptia sistemului de management al calității în instituțiile de învățământ superior*, Editura ASEM, Chișinău, 2006.

*Recenzenți: L. Șavga, dr. hab., prof. univ.  
C. Melinte, dr., conf. univ.*

*Prezentat în luna noiembrie 2010*

## DEZVOLTAREA ȘI VALORIFICAREA POTENȚIALULUI INTELECTUAL AL STUDENȚILOR (ÎN BAZA METODEI „STUDIU DE CAZ”)

*Valentina Scutelnicu, conferențiar universitar, doctor*

*Rodica Mațcan, lector superior, doctor*

*Univeristatea Cooperatist-Comercială din Moldova*

*L'exploitation pédagogique de la méthode d'étude de cas a confirmé son efficacité dans l'enseignement du français d'affaires. Pour développer et valoriser le potentiel intellectuel des formants il faut tenir compte de l'aspect linguistique et professionnel de l'étude de cas. C'est pourquoi il est obligatoire que le degré de difficulté de l'étude de cas corresponde au niveau de développement intellectuel des formants en évitant, par conséquent, de l'insatisfaction.*

**Mots-clés:** *méthode, étude de cas, degré de difficulté, niveau de développement intellectuel, valorisation du potentiel, aspect linguistique et professionnel.*

În cei doi ani de evaluare și autoevaluare a calității procesului didactic ne-am convins de eficiența metodei *studiului de caz* în dezvoltarea și valorificarea potențialului intelectual al clientului (studentului). Din acest motiv am decis să ne oprim asupra acestei metode utilizate în cadrul orelor de limbă franceză de afaceri, punând accentul pe avantajele ei și formulând, în același timp, sugestii care pot contribui la creșterea nivelului de satisfacție al clientului – studentului.

Metoda *Studiului de caz* este o formă de învățare foarte veche, care a avut în trecut forme variate precum fabula sau parabola. Mai apoi această metodă a fost dezvoltată și utilizată la universitatea din Harvard la departamentul Business School (1880), de unde s-a extins și în alte departamente, universități, fiind utilizată la pregătirea profesională în domeniul managementului și asociată cursurilor magistrale.

Această metodă cultivă obișnuința de a gândi independent, facultativ, cu mai multă maturitate. Ea contribuie la formarea competenței de a analiza o situație, de a evalua cunoștințele, de a formula un plan de acțiuni și de a lua anumite decizii.

Printre avantajele importante ale acestei metode se consideră și dezvoltarea capacității de comunicare: cei care participă la un *Studiu de caz* învață să asculte și să-și expună mai bine ideile proprii. În final, se produce o schimbare de atitudine și de dezvoltare a voinței de a vedea o problemă sub toate aspectele, iar lucrul în echipă îi învață pe participanți să coopereze.

*Studiul de caz* poate avea diferite forme: cazul scurt, analiza evenimentului, labirintul cu decizii, capcana șoarecelui, cazul jucătorilor, abordarea proastă, abordarea bună, cazurile multiple, cazul filmat, caseta audio, cazul real, cazul

personal, cazul similar, analiza deciziei, metoda avantajelor și dezavantajelor etc. Esențial însă este faptul, că toate formele au unul și același obiectiv – cel de a incita studenții, mobilizând în acest mod potențialul lor intelectual.

Utilizarea *studiului de caz* ca instrument de formare a viitorului specialist, eventual manager, la orele de limbă franceză de afaceri, implică două aspecte:

1. lingvistic (cunoașterea gramaticii, lexicului general și a celui terminologic, în special);
2. profesional (cunoașterea specialității).

În unele *studii de caz* apare și aspectul matematic. Or, tocmai realizarea conexiunii dintre lingvistic și profesional atrage după sine multe dificultăți condiționate de dezvoltarea intelectuală a studenților, în special, a celor pentru care limba franceză este limbă străină. Dacă considerăm *studiul de caz* o problemă în sens matematic, vom fi nevoiți să ținem cont de teoria acțiunilor mintale [2].

Rezolvarea unui *studiu de caz* reprezintă un act inteligent, ce se caracterizează prin:

- înțelegerea problemei sau a situației problematice pe baza observării și sesizării rapide a relațiilor dintre elementele date;
- inventarea sau descoperirea soluției fie dintr-o dată sau în urma unor încercări însoțite de corectarea greșelilor;
- generalizarea soluției și aplicarea ei în rezolvarea unor situații identice sau similare [3].

Gradul de dificultate a *studiului de caz*, aplicat la orele de limbă franceză, trebuie să corespundă, dar să nu depășească nivelul de cunoaștere a materiei de specialitate. În caz contrar apare insatisfacția și comunicarea poate fi blocată, iar procesul intelectual frânat, chiar dacă nivelul lingvistic de pregătire ar permite expunerea pe marginea *studiului de caz* respectiv. În acest context menționăm, că tocmai expunerea propriei opinii prin argumentarea soluției propuse, prin raționamente și judecăți avansate valide contribuie la dezvoltarea și valorificarea potențialului intelectual.

Cele mai dificile *studii de caz* pentru studenți sunt acelea ce presupun luarea de decizii, influențează o persoană, o colectivitate concretă sau chiar abstractizată.

Această situație are și o explicație. În școala preuniversitară actuală gândirea liberă nu este încă promovată și stimulată. Stilul profesorului (managerul lecției) este unul directivist, care frânează dezvoltarea intelectuală a formantului.

Iată de ce este binevenit ca după un *studiu de caz*, care reflectă o situație abstractă (străină), să se revină asupra unui *studiu de caz* apropiat viitoarei cariere a studentului. În susținerea celor expuse venim cu următoarele exemple de *studii de caz*:

CAS 1<sup>1\*</sup>

MM. Moison et Bertret ont décidé de s'associer. Ils ont choisi de constituer une société anonyme.

---

1 \* Exemplele de studiu de caz sunt extrase din Danilo M. Le français de l'entreprise. Paris, 1998 [3]

### **Est-ce possible?**

#### **CAS 2**

Deux frères et deux soeurs viennent d'hériter d'un magasin de chaussures d'une valeur de 200 000 F. Ils désirent garder ce commerce et envisagent de constituer une société.

**Quelle forme de société pouvez-vous leur conseiller, en tenant compte du nombre d'associés, de l'importance des apports et du fait qu'ils ne sont pas commerçants et ne désirent pas le devenir?**

#### **CAS 3**

M.Bertrand est à la tête d'une petite entreprise, évaluée à 90 000 F. Désirant s'agrandir, il voudrait s'associer avec un ami, M.Richard. Celui-ci apporterait également 90 000 F et ensemble, ils pourraient créer soit une S.A.R.L., soit une S.N.C. Cependant M. Richard hésite beaucoup à s'engager. Pour le décider, M.Bertrand lui propose de convenir que, si la société réalise des bénéfices, il en recevra 75% et que, si elle fait des pertes, lui-même les supportera intégralement.

#### **Que pensez-vous de la proposition de M.Bertrand?**

Sunt considerate dificile și studiile de caz ce reclamă calcule matematice complexe și complicate. (Vezi *studiul de caz* CAS 3)

Cele sus-menționate ne conving de necesitatea respectării principiului „gradului de dificultate a *studiului de caz* atât din punct de vedere al limbajului, cât și al conținutului și sarcinii: de la variante ușoare, mai puțin complicate și complexe, spre cele mai dificile. În acest mod putem aprecia, cum *studiul de caz* influențează asupra dezvoltării competențelor lingvistice și intelectuale.

Experiența didactică vine să confirme că metoda *studiului de caz* face orele mai atractive, demonstrând concomitent aplicabilitatea cunoștințelor de limbă franceză de afaceri, dar și a celor economice. Astfel, vorbind în termeni de management al calității, serviciile pe care le oferă cursul de limbă franceză de afaceri vor fi apreciate de clienții noștri la un nivel înalt. Reieșind din cele relatate anterior, considerăm că la elaborarea și aplicarea *studiilor de caz* trebuie să se țină cont de potențialul intelectual al studenților (clienților), pentru a fi valorificate mai eficient.

Dezvoltarea și valorificarea competențelor intelectuale depind de mulți factori, care nu pot fi elucidați într-un studiu limitat și de suprafață. De aceea întrevădem necesitatea unor cercetări de perspectivă mai ample.

#### **Bibliografie:**

1. Galperin P. Ia. și colectiv. Studii de psihologia învățării. Editura Didactică și Pedagogică, București, 1975.
2. Millet Louis Les grands textes de la psychologie moderne. Collection Georges Pascal, Paris, 1970.
3. Danilo M. et al. Le français de l'entreprise. Paris, 1993.

*Recenzenți: I.Ețcu, dr. hab., prof. univ.*

*L. Zbanț, dr. hab., prof. univ.*

*Prezentat în luna noiembrie 2010*

## **К вопросу о повышении качества подготовки бухгалтеров**

*Natalia Dragomir, conf. univ.dr. A.S.E.M.*

*It is proposed to elaborate for the accounting subjects the common principles of academic programs and curricula and the criteria of evaluation the scientific and methodological levels taking into account the requirements of international educational standards. There are given proposals to modify the structure of the analytical program of the Basics of Accounting.*

В целях реализации требований Закона о бухгалтерском учете от 27 апреля 2007 года и формирования условий для приведения бухгалтерского учета и аудита в соответствии с требованиями Директив Европейского Союза, Международных стандартов финансовой отчетности и Международных стандартов аудита 31 декабря 2008 года Правительством Республики Молдова был утвержден План развития бухгалтерского учета и аудита в корпоративном секторе на 2009-2011 годы. В нем определены приоритеты развития бухгалтерского учета и аудита и необходимые меры и действия для их достижения.

Главной целью принятия этого нормативного акта является улучшение качества финансовой отчетности, формируемой и представляемой субъектами национальной экономики Республики Молдова. Ожидается, что его реализация обусловит укрепление финансовой стабильности страны и ее национальной экономики в целом.

Одной из мер для достижения указанной цели является повышение качества системы обучения и профессиональной подготовки в области бухгалтерского учета. Содержание учебных планов и аналитических программ вузов по специальности «Бухгалтерский учет» часто определяется субъективным мнением либо интуитивным предположением нескольких либо одного автора в рамках конкретного вуза. В связи с этим имеют место случаи их слабого научного и методического обоснования, логических неувязок, а также дублирования вопросов, рассматриваемых смежными учетными дисциплинами.

По нашему мнению, с целью обеспечения адекватной подготовки будущих специалистов в области бухгалтерского учета для практической профессиональной деятельности необходимо определить и установить единые

принципы разработки учебных планов и аналитических программ с учетом требований международных стандартов образования, а также критерии оценки их научно-методического уровня. Содержание действующих учебных планов и аналитических программ обучения по специальности «Бухгалтерский учет» должно быть особенно тщательно проанализировано и изменено.

Определяющую роль в повышении качества бухгалтеров играют специальные дисциплины, важное место среди которых принадлежит основам бухгалтерского учета. Этот курс является первым из учетных дисциплин, который изучают будущие специалисты в области бухгалтерского учета и, в то же время, особо значимым, так как призван сформировать у студентов знания теоретических основ ведения бухгалтерского учета на предприятии. Его главная цель – сформировать у студентов понятный аппарат в области бухгалтерского учета, отвечающий требованиям Национальных и Международных стандартов бухгалтерского учета, и научить умело им пользоваться для последующего усвоения учетных дисциплин и дальнейшей практической работы. В этой связи данная дисциплина призвана раскрыть сущность бухгалтерского учета и содержание его принципов, сформулировать и охарактеризовать его предмет и метод. Все дальнейшее содержание курса должно в логической последовательности постепенно и наиболее полно раскрывать элементы метода бухгалтерского учета. По нашему мнению, никакой другой познавательной либо смысловой нагрузки данный курс не должен иметь, ибо для осмысленного, а, следовательно, эффективного изучения других вопросов, выходящих за рамки вышеперечисленных, студенты не имеют должной подготовки.

В этой связи в рамках данного курса является излишним и преждевременным изучение вопросов организации бухгалтерского учета. Так, к моменту изучения вопроса о формах бухгалтерского учета студенты еще не имеют понятия о способах группировки, регистрации и сводного обобщения конкретных учетных показателей в регистрах бухгалтерского учета. В этих условиях форма бухгалтерского учета воспринимается как некое абстрактное и, в этой связи, незапоминающееся понятие, к рассмотрению которого студенты больше не возвращаются на протяжении дальнейшего изучения последующих учетных дисциплин первого цикла обучения. В то же время такой важный вопрос организации бухгалтерского учета как его системы рассматривается в рамках курса «Финансовый учет». В результате чего в формирующемся понятийном аппарате студентов образуется путаница, приводящая к смешению этих понятий. Аналогично в рамках основ бухгалтерского учета воспринимается студентами понятие учетной политики и других вопросов организации бухгалтерского учета.

Таким образом, рассмотрение в рамках курса основ бухгалтерского учета вопросов его организации является излишним и преждевременным, так как, во-первых, не отвечает его целевому назначению, а во-вторых, к моменту их изучения студенты еще не имеют необходимой подготовки.

На наш взгляд, изучение вопросов основ организации бухгалтерского учета целесообразно по завершению изучения студентами первого цикла обучения материала курсов финансового учета и практикума по бухгалтерскому учету. Более того, эти вопросы являются настолько значимыми для будущего бухгалтера, что было бы целесообразным их выделение в самостоятельный курс по основам организации бухгалтерского учета на первом цикле обучения, принимая во внимание возможность их дальнейшего углубленного рассмотрения на втором цикле в рамках дисциплины «Организация бухгалтерского учета»

### **Литература**

1. План развития бухгалтерского учета и аудита в корпоративном секторе на 2009-2011 годы от 31 декабря 2008 г. // Monitorul Oficial al Republicii Moldova № 10-11 от 23 января 2009 г.

## IMPORTANȚA IMPLEMENTĂRII PROGRAMELOR DE ORIENTARE PROFESIONALĂ ÎN UNIVERSITĂȚI

*Violeta Urban, asist. univ. dr.  
Adrian Lupașcu, asist. univ. drd.  
Universitatea „George Bacovia” din Bacău, România*

*Every university has among its objectives the employment of graduates in the job market. Transition from school to active life can be prepared even during the years of study. For this, we think it is necessary to implement and develop the career guidance programs in schools and universities. These programs should help future graduates to improve their working skills and, ultimately, facilitate their employment in the job market.*

Absolvenții din zilele de astăzi se pot aștepta la mai multe schimbări de profesie pe parcursul carierei, datorită, în principal, diversificării pieței serviciilor, creșterii competitivității în toate sectoarele, dar și a globalizării.

Pentru a putea dezvolta în continuare aspecte legate de carieră, se impune, încă de la început, definirea acestui termen.

Așadar, termenul „carieră”, așa cum este explicat în Dicționarul Enciclopedic<sup>1</sup>, se referă la o profesie, ocupație, situație bună, poziție în societate.

*Dictionary of Human Resource & Personal Management*<sup>2</sup>, definește „cariera” ca fiind slujba pentru care o persoană s-a pregătit și pe care se așteaptă să o presteze toată viața.

De-a lungul timpului, în literatura de specialitate, termenului de „carieră” i s-au atribuit o multitudine de definiții și înțelesuri.

Astfel, luând în calcul mobilitatea, ascensiunea într-o organizație, cariera este percepută ca „avansare”. Privită, în schimb, ca meserie, se apreciază că anumite ocupații constituie o carieră și, de aici, cariera militară, cariera managerială, cariera în învățământ și educație etc., pe când alte ocupații sunt văzute și percepute ca și posturi (de exemplu: vânzător, tâmplar, șofer etc.).<sup>3</sup>

1 *Dicționarul Enciclopedic*, vol. I, A-C, Editura Enciclopedică, București, 1993, pag. 327

2 *Dictionary of Human Resource & Personal Management*, second edition, Peter Collin Publishing Ltd, 1997, pag. 38

3 Manolescu, Aurel, *Managementul resurselor umane*, Ediția a III-a, Editura Economică, București, 2001, pag. 322-323



O altă abordare, prezintă „cariera” ca pe o „succesiune de posturi de-a lungul vieții” sau o „succesiune de funcții” în ordinea crescătoare a prestigiului prin care trece angajatul în mod ordonat, după o regulă previzibilă.<sup>4</sup>

Gary Johns descrie cariera ca fiind „o succesiune evolutivă de activități profesionale și poziții profesionale pe care le atinge o persoană, ca și atitudinile, cunoștințele și competențele dezvoltate de-a lungul timpului. Pentru a înțelege termenul de „carieră”, Gary Johns afirmă că trebuie să luăm în calcul trei aspecte și anume: cariera înseamnă mișcare de-a lungul timpului; cariera este interacțiunea între factorii organizaționali și cei individuali; cariera oferă o identitate ocupațională.<sup>5</sup>

În accepțiunea noastră, „cariera” reprezintă o succesiune de posturi, funcții, ocupații pe care o persoană le ocupă în ducursul vieții, în una sau mai multe organizații.

Terminarea studiilor înseamnă, pentru cei mai mulți dintre absolvenți, un motiv de bucurie, însoțit de un sentiment de autoîmplinire. Însă, bucuria care însoțește aceste momente, este acompaniată (din păcate) și de sentimente de îndoială, teamă, incertitudine în ceea ce privește viitorul.

Oare cât timp va mai persista în rândul absolvenților această trăire? Se poate evita tendința de amânare a momentului primului pas în carieră sau ascunderea în spatele așa-ziselor *job-uri de tatonare*, a adevăratelor aspirații, așteptări, motivații și valori pe care le au absolvenții cu privire la cariera profesională?

Considerăm că una dintre soluții ar fi ca studenții să dețină informații cu privire la tendințele de pe piața muncii, să cunoască anumite aspecte legate de carieră, de planificarea și gestionarea acesteia.

Suntem de părere că trebuie schimbată atitudinea studenților și a cadrelor didactice privind implicarea activă a acestora în pregătirea pentru cariera profesională. De aceea, considerăm benefică înființarea unor departamente pentru consiliere și orientare profesională în universități.

Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior (ARACIS) propune acest aspect. Astfel, în „Metodologia de evaluare externă, standardele, standardele de referință și lista indicatorilor de performanță” a Agenției Române de Asigurare a Calității în Învățământul Superior (ARACIS) publicată în 2006 se menționează (în cadrul celui de-al doilea domeniu – B. Eficacitate educațională, criteriul B.2 - Rezultate ale învățării, Standardul S.B.2.1 – Valorificarea calificării universitare obținute, indicatorul de performanță IP.B.2.1.5 – Orientarea în carieră a studenților), următoarele: „Min: Profesorii au ore de permanență la dispoziția studenților și personalizează îndrumarea la cererea studentului. Există îndrumători

---

4 Mathis, R. L., Nica, P., Rusu, C., *Managementul resurselor umane*, Editura Economică, București, 1997, pag. 135

5 Gary Johns, *Comportament organizațional*, Editura Economică, București, 1998, pag. 560

sau tutori de an sau alte forme de asociere între un profesor și un grup de studenți. Ref 1: Există o structură pentru orientarea studenților la alegerea cursurilor și a carierei, la nivelul fiecărei facultăți. Se practică tutoratul colegial între studenții din anii mai mari și ceilalți. Profesorii mențin legătura cu studenții prin e-mail și prin cel puțin 2 ore de consultație săptămânal”<sup>6</sup>.

Multe universități din România au decis să înființeze Departamente de orientare profesională a studenților și îmbucurător este faptul că numărul acestora crește. Considerăm că în fiecare universitate trebuie să-și desfășoare activitatea astfel de departamente.

Consilierea în carieră se practică de mulți ani în universitățile din SUA și Europa Occidentală, fiind principalul mijloc prin care studenții și absolvenții intră pe piața muncii.

Considerăm că activități de un real ajutor pentru studenții care participă la programe de orientare în carieră sunt:

- **Vizite la agenți economici, invitarea lor în cadrul universității.**

Studenții, viitori absolvenți și potențiali angajați în viitorul apropiat, trebuie să cunoască mediul de afaceri și să afle, direct de la angajatori, cerințele și nevoile acestora cu privire la forța de muncă.

- **Organizarea unor întâlniri între studenți și foști studenți, actualmente angajați; studenți și reprezentanți ai Agențiilor de Ocupare a Forței de Muncă, ai Camerelor de Comerț, Industrie și Agricultură, firme specializate în recrutarea și plasarea forței de muncă etc.**

În cadrul acestor întâlniri foștii studenți, actualmente angajați, pot împărtăși aspecte din experiența proprie legate de găsirea unui loc de muncă, întâmplări din timpul interviurilor de selecție prin care au trecut, acomodarea la noul loc de muncă, abilitățile și capacitățile cerute de angajator (pe lângă diploma de studii): limbă străină, operare calculator etc. Discuțiile vor fi plăcute și deschise și datorită vârstei apropiate. Se pot organiza și întâlniri între studenți-reprezentanți ai Agențiilor de Ocupare a Forței de Muncă, ai Camerelor de Comerț, Industrie și Agricultură firmelor specializate în recrutarea și plasarea forței de muncă (care acordă sprijin gratuit absolvenților care-și caută un loc de muncă). În cadrul acestor întâlniri se poate discuta despre oferta de locuri de muncă actuală, posibilități de începere și dezvoltare a unei afaceri, domeniile și specializările căutate și bine plătite.

- **Module de training: Asistență pentru realizarea CV-ului și a Scrisorii de intenție.**

De asemenea, absolvenții trebuie să știe să întocmească CV-uri și Scrisori de intenție care să le scoată în evidență calitățile și să-i recomande pentru posturile pe care vor să le ocupe. CV-ul și Scrisoarea de intenție sunt documentele care ajung

---

<sup>6</sup> Metodologia de evaluare externă, standardele, standardele de referință și lista indicatorilor de performanță a Agenției Române de Asigurare a Calității în Învățământul Superior, București, 2006

primele la angajator. În funcție de acestea, candidații sunt invitați sau nu la interviu. CV-ul și Scrisoarea de intenție sunt documente care ajută angajatorii să facă prima selecție, să diferențeze candidații. Din aceste motive, atât CV-ul, cât și Scrisoarea de intenție trebuie să fie bine întocmite, perfect adaptate cerințelor și necesităților celui care le citește, trebuie să scoată în evidență acele calități și abilități care îi recomandă pe absolvenți pentru a ocupa postul vizat.

- **Module de training: Asistență pentru prezentarea la interviul de angajare**

Pentru cei mai mulți candidați pentru un loc de muncă, interviul reprezintă elementul cel mai intimidant. În fața competiției de pe piața muncii, candidații pentru un loc de muncă trebuie să acorde un timp important pregătirii pentru interviu. Un interviu de angajare poate fi extrem de incomod, mai ales din cauza elementelor care țin de neprevăzut, dar și de insuficiența pregătire a candidatului pentru această întâlnire. Întrebările-capcană ale angajatorului, lipsa de fermitate a candidatului, neputința acestuia de a scoate în evidență calitățile, incapacitatea de a captiva și impresiona interlocutorul prin scoaterea în evidență a punctelor forte reprezintă motive de eșec. Pentru ai ajuta pe viitorii absolvenți, cadrele didactice, care se ocupă de formarea profesională și orientarea în carieră, trebuie să abordeze teme legate de: pregătirea interviului de selecție; personalitatea, interesele și abilitățile studenților și ale absolvenților; care sunt aspectele pe care dorește să le afle angajatorul de la candidat și de ce; care sunt aspectele care recomandă un candidat pentru un anumit post; interviuri axate pe competență sau pe comportament; învață din fiecare interviu; cele mai frecvente greșeli pe care le fac candidații la interviurile de selecție; cele mai frecvente greșeli pe care le fac angajatorii în timpul interviului de selecție; posibile întrebări și răspunsuri în cadrul interviului; prima impresie; gesturi care trădează etc. De asemenea, în cadrul orelor de întâlnire dintre cadrul didactic și studenți/absolvenți se pot analiza anumite oferte de locuri de muncă, se pot simula interviuri de angajare. Pentru acest lucru trebuie să se folosească mijloace moderne de lucru: videoproiector, calculator, studii de caz, simulări.

- **Modul de training: Asistență pentru utilizarea internetului în căutarea unui loc de muncă și pentru înscrierea de date prin completarea formularelor specifice site-urilor ce găzduiesc oferte de locuri de muncă**

Studenții trebuie să utilizeze metode noi de căutare a unui loc de muncă. Internetul reprezintă o sursă bună de găzduire a ofertelor de muncă. Multe companii din țară și străinătate colaborează cu site-uri care găzduiesc oferte de locuri de muncă. În cadrul acestor site-uri, cei înscriși au acces la vizualizarea ofertelor de locuri de muncă din țară și străinătate. Locurile de muncă sunt ordonate pe domenii și pe orașe. Cei care-și caută un loc de muncă pot completa on-line sau încărca un CV intrând astfel într-o bază de date care permite angajatorilor să vizualizeze

informațiile scrise de candidat, dar oferă și candidatului să aplice on-line pentru job-urile dorite. De asemenea, cu acordul candidatului acesta poate primi zilnic informații despre ofertele de muncă existente, despre numărul de candidați care au aplicat pentru postul respectiv. Utilizând internetul, candidatul poate afla informații despre firma/instituția publică care scoate postul la concurs.

Alte activități, la fel de importante ca cele expuse mai sus, care pot fi susținute în cadrul departamentelor de orientare profesională sunt:

- dezvoltarea unui instrument eficient de inserție a tinerilor pe piața muncii: o secțiune în cadrul site-ului departamentului sau al universității care să constituie o modalitate de întâlnire a cererii cu oferta (angajatorii pot posta anunțuri de oferte de locuri de muncă pentru studenți/absolvenți, studenții/absolvenții pot posta cereri de locuri de muncă, pot încărca CV-uri). De asemenea, pot fi postate anumite articole cu privire la carieră, importanța planificării și gestionării acesteia etc.;
- punerea la dispoziția studenților/absolvenților a unei baze de date actualizate cu firme de recrutare și plasare care oferă servicii gratuite pentru studenți/tineri absolvenți;
- oferirea de informații despre prevederile Codului Muncii și despre Codul Ocupațiilor din România;
- oferirea de informații despre stagii internaționale de practică, despre burse, Socrates, Tineret pentru Europa, Work and Travel, Erasmus etc.;
- punerea la dispoziția studenților/absolvenților a unei minibiblioteci (cărți pe teme de carieră, reviste cu oferte de locuri de muncă etc.).

Suntem de părere că pentru a pregăti absolvenții pentru cariera profesională, încă din primul an de facultate aceștia trebuie să intre într-un program de orientare profesională. Astfel, studenții din primul an trebuie să participe la o evaluare a performanțelor (evaluare care ar fi indicat să ajungă și la tutorele de practică): logică, comunicare, viziune globală, matematică, abilități, cunoștințe etc. Pe baza răspunsurilor date, fiecărui student i se poate stabili un plan de acțiune. Chestionarul respectiv se poate repeta în fiecare an de studiu, astfel se pot face comparații și se poate întocmi un nou plan de acțiune, în concordanță cu necesitățile și aspirațiile studentului.

În concluzie, putem afirma că piața muncii din România este în continuă modificare, ceea ce impune și schimbarea modului de raportare a universităților la realitățile societății.

Asistarea specializată a studenților în vederea planificării carierei, a autocunoașterii și dezvoltării personale sunt lucruri esențiale, pe lângă pregătirea de specialitate, care facilitează inserția rapidă a absolvenților pe piața muncii.

### **Bibliografie:**

1. Bercu, Ana-Mnaria, *Pregătirea profesională și cariera personalului din administrația publică*, Editura Universitară, București, 2009
2. Gary Johns, *Comportament organizațional*, Editura Economică, București, 1998
3. Langdon, Ken, *Cele mai reușite 100 de idei pentru carieră*, Editura Meteor Press, București, 2006
4. Manolescu, Aurel, *Managementul resurselor umane*, Ediția a III-a, Editura Economică, București, 2001
5. Mathis, R. L., Nica, P., Rusu, C., *Managementul resurselor umane*, Editura Economică, București, 1997
6. Plosca, Marin; Mois, Augusta, *Consiliere privind cariera*, Editura Dacia, București, 2001
7. Rusu, Suzana, *Cariera ta – Primii pași*, Editura Institutul European, București, 2004
8. *Dicționarul Enciclopedic*, vol. I, A-C, Editura Enciclopedică, București, 1993
9. *Dictionary of Human Resource & Personal Management*, second edition, Peter Collin Publishing Ltd, 1997
10. *Metodologia de evaluare externă, standardele, standardele de referință și lista indicatorilor de performanță a Agenției Române de Asigurare a Calității în Învățământul Superior*, București, 2006

## AVANTAJELE UNEI COMUNICĂRI DE CALITATE ÎN FORMAREA PROFESIONALĂ A STUDENȚILOR

*Vasile Botnarcu, dr. hab., conf.univ.*

*Ion Ețcu, dr.hab., prof.univ.*

*Angela Sajin, lector superior*

*Universitatea Cooperatist-Comercială din Moldova*

*I would like to mention that today each serious University consumes a lot, even big efforts, time, financial resources, concerning education, in preparing good students who wish to become qualified specialists in economic and social fields.*

*That's why, using an intelligible communication based on rational and convincing arguments, the teacher influenced their thoughts concerning the educational objectives.*

Poporul nostru, apreciind avantajele deținerii de cunoștințe, în genere, și-a înveșmântat convingerea absolută în proverbul „**Ai carte, ai parte**”, care apare astăzi ca o formulă ce ridică în slăvi folosul și binefacerile învățaturii, știința de carte și ajută la o cât mai ușoară reușită în viață. „Substituția semantică „învățătură, instrucție” pentru „act al cancelariei domnești, înscris” în utilizarea expresiei **ai carte – ai parte** reflectă, consideră Stelian Dumistrăcel, experiența, starea de spirit și chiar aspirații ale unei populații dominate de analfabetism, celebrând nu numai eliberarea de frica provocată de „misterul” slovei (sub forma textului unei citații, a unei chitanțe, a unor somații), ci și reușita excepțională prin contrast cu posibilitatea de dinaintea procopsirii” [1, p.44-45]. Convingerea poporului nostru că omul cărturar vede și pricepe lucrurile mult mai bine decât cel analfabet, că persoanele instruite, ale căror priorități rezidă doar în cunoștințe, că anume aceste persoane dețin puterea, această convingere o găsim înveșmântată în alte două proverbe: *Cine știe carte are patru ochi* și *Cine știe câștigă*. Interesant de observat că și „în tagma educatorilor, - remarcă Richard Denny, un specialist notoriu în materie, - există credința unanim împărtășită că a cunoaște înseamnă a avea putere. Este absolut greșit”, declară dânsul, deoarece „cunoștințele nu înseamnă putere, ci o potențială putere. Suntem plătiți pentru modul în care aplicăm ceea ce cunoaștem, nu pentru cunoștințele de care dispunem. După ce am stocat în memorie un volum de informații, cel mai important este cum le folosim, le comunicăm sau transmitem celorlalți” (sublinierea ne aparține – V.B.) [2, p.14]. Cu alte cuvinte, cunoștințele, oricare ar fi mulțimea lor, neputând fi transmise, comunicate celorlalți, neputând fi folosite pentru a te exprima, pentru a ști, fără prea multe emoții, să ceri sau să refuzi, să intri în conversație și să verbalizezi gândurile și sentimentele atunci când este necesar, păstrând sau ameliorând relația cu interlocutorul, aceste cunoștințe devin un balast lipsit de valoare.

De remarcat că astăzi orice universitate serioasă consumă destule, chiar mari eforturi, timp și mai mult, resurse financiare enorme în vederea educației, pregătirii și instruirii solicitanților/studentilor care doresc și tind să devină specialiști de performanță în sferile economicului și a socialului. De cele mai multe ori capul lor este îmbâcsit cu date, idei și teorii de valoare incontestabilă. Cu toate acestea, menționează autorul citat, „există un lucru esențial, ce lipsește aproape în fiecare sistem educațional din lume și anume: deprinderea elevilor de a-și împărtăși propriile cunoștințe. Pur și simplu tinerii nu sunt pregătiți pentru necesitățile acestei lumi și nu vor fi capabili să obțină întregul succes și toată mulțumirea posibilă.” [Ibidem, p.14-15]

Este lucru unanim recunoscut că la baza oricărei educații stă *comunicarea*. Totodată, tot mai insistent își face loc ideea că *tradiționala comunicare și-a epuizat posibilitățile*: se impune un salt calitativ de la comunicarea doar a aspectelor concrete la comunicarea simultană a aspectelor concrete și a gândurilor, ideilor, problemelor, propunerilor ce ar constitui teme de discuții, de analize, de dezbateri, selectarea, prelucrarea, transmiterea și evaluarea informației producându-se după criteriile flexibilității, continuității și coerenței, iar scopurile urmărite fiind influența, modificarea, schimbarea comportamentală. În felul acesta, o nouă problemă își așteaptă soluționarea – problema comunicării eficiente, de calitate.

Prin urmare, în condițiile actuale procesul educațional își poate atinge cu succes scopul propus doar în urma unei regândiri, a unei noi abordări a actului de comunicare. „Educației îi revine, de asemenea, misiunea de a readuce procesele comunicative către înțelesul lor dintâi (comuniune!) și către beneficiarul lor direct (omul!) prin convertirea relației simplificate de tip emisie – recepție la o autentică relație de *schimb* care presupune participatia la toate nivelurile” [5, p.7]. În felul acesta, o nouă varietate de comunicare, de comunicare complexă, **de calitate** își anunță sau, mai bine-zis, și-a anunțat deja obiectivele.

Este un adevăr indiscutabil că în urma unui act de comunicare interumană, al cărei ideal este o cât mai mare coincidență a informației codate de către emițător în mesaj și a celei captate de receptor, oamenii, adică subiecții sociali, inclusiv subiecții educaționali, transmit sau fac schimb reciproc de cunoștințe, de informații. Atât transmiterea, cât și recepționarea informației, a diverselor mesaje se efectuează în/și pe baza limbajului verbal articulat, a limbajului nonverbal propriu-zis și a celui paraverbal. Comunicarea umană prezintă interes din mai multe puncte de vedere: al informației transmise și receptate, al structurii mesajului, al mijloacelor și căilor de transmitere a acestuia, al psihologiei comportamentului și reacțiilor mult prea diferite ale emițătorului și receptorului (în cazul nostru, ale profesorului și ale studenților), al relațiilor sociale în cadrul cărora decurge actul de comunicare. Comunicarea umană, inclusiv comunicarea didactică, se prezintă, așadar, ca un sistem extrem de complex, alcătuit din mai multe subsisteme (verbal, gestual, atitudinal, comportamental etc.), care se cere studiat din diverse perspective, dat fiind că verbalul, nonverbalul și paraverbalul constituie entități cognitive, de înțelegere, comprehensive și de persuasiune, între care există o rețea strânsă de interacțiuni, de interdependențe [Ibidem, p.5-112].

Această stare de lucruri i-a și determinat pe cercetători să considere actul de comunicare un proces firesc și logic de elaborare și de producere a unui flux incontinuu de sensuri pe ambele niveluri - empiric și relațional, unde adeseori gesturile, mimica, postura etc. anticipează comunicarea verbală, ceea ce demonstrează, în definitiv, că gestică, de exemplu, operează cu o suită de semne/semnale imediate lansate și poziționate între cogniție și producerea sensului. În felul acesta, toată ființa noastră „vorbește”, vorbește chiar și atunci când ea nu vrea să vorbească. Faptul că individul respectiv ocupă o atare poziție în raport cu situația vorbește de la sine. Asemenea situații vădesc un paradox al teoriei comunicării care stipulează că orice acte de comunicare trebuie să se înscrie în schema tradițională *emițător-receptor*.

Elementele fundamentale ale unui obișnuit act de comunicare sunt următoarele:

- emițătorul care codifică și emite mesajul;
- destinatarul, receptorul care receptează și decodifică mesajul primit;
- contextul verbal în baza căruia se construiește mesajul și pe care destinatarul urmează să-l perceapă;
- codul total sau parțial cunoscut atât emițătorului, cât și receptorului și care condiționează stabilirea și menținerea actului comunicativ propriu-zis.

O comunicare de calitate neapărat ia în calcul cel puțin două modalități de distribuire a materialului verbal:

- selecția unităților lexico-gramaticale, care se realizează întotdeauna fie pe baza unor principii de echivalență, asemănare sau deosebire, fie prin sinonimie sau antonimie;
- combinarea/distribuirea cuvintelor și a îmbinărilor de cuvinte în lanțul vorbirii, ce se efectuează pe baza vecinătății (mai exact a potențialului combinatoriu/valenței), inclusiv a ocurenței acestora.

O comunicare de calitate mai înseamnă și posedarea/stăpânirea „artei de a conversa”, capacitatea de a dialoga în diverse situații, uneori destul de complicate și incomode, cu parteneri/subiecți diferiți, cu scopul de a-i motiva și de a le schimba comportamentul.

În procesul comunicării de calitate emițătorul, în funcție de situația concretă, urmărește câteva obiective fundamentale:

- să informeze/ să învețe/ să educe;
- să amuze/ să relaxeze/să distreze;
- să influențeze/să motiveze/să convingă.

Universitatea modernă reprezintă nu numai o instituție de învățământ superior, ci și un centru notabil de cercetare științifică. Ea urmărește astăzi, mai mult ca oricând, ca absolvenții acesteia să acționeze cu fermitate acolo unde vor fi solicitați și angajați să muncească, aducând doar beneficii. În vederea atingerii acestui scop, studenții pe parcursul anilor de studii sunt informați și instruiți cum să analizeze o situație de caz, cum să abordeze și să rezolve o problemă sau alta, cum să semnaleze niște nereguli apărute involuntar sau obiectiv, cum să promoveze anumite politici de control, cum să ia o decizie sau alta etc., etc. Toate acestea se fac atât pentru a-i instrui, a-i îmbogăți spiritual și a-i forma ca viitori specialiști,



ce vor reprezenta cu demnitate *alma mater*, cât și pentru ca ei până la urmă să poată să facă ceva valoros pentru ei și pentru societate. [3]

Conform lui Larry King, „Drumul spre succes, fie el social sau profesional, este pavat cu discuții. Dacă nu ai încredere în tine ca vorbitor, drumul se poate dovedi plin de hârtoape.” [4, p.7] Într-un mediu academic însă a avea încredere în tine ca vorbitor, a-ți pune gândurile în ordine și a le prezenta studenților într-un mod accesibil încă nu înseamnă a realiza o comunicare eficientă, de calitate, nu-ți poate da siguranța că drumul spre succes e fără hârtoape. Se mai cere ca gândurile, sentimentele, trăirile, emoțiile să fie structurate și exteriorizate/comunicate de așa manieră ca să atragă, să capteze atenția și neapărat să-i motiveze pe studenți să participe activ și cu total interes la actul de reflecție. Și aici e cazul, credem, să amintim de o constatare a lui Milton Cameron că, afară de situația în care comunicarea este exclusiv gestuală, orice act de comunicare conține trei elemente: verbal, vocal și vizual, fiecare dintre ele impunându-se prin diferite grade de credibilitate: verbal – 7%, vocal – 38% și gestual – 55%. „În cazurile de absență a conformității între cele trei elemente ale unei comunicări, conchide M.Cameron, oamenii vor acorda cea mai mare importanță elementului gestual. Iată de ce, subliniază dânsul în continuare, este esențial să conștientizăm acest lucru și, mai mult, să fim noi înșine în măsură să decodificăm gesturile și atitudinile care vorbesc” [6, p.11]. De bună seamă, ar fi o eroare inexplicabilă să tratezi despre o comunicare eficientă și în același timp să faci abstracție de componenta ei nonverbală, a cărei credibilitate atinge cota de 93% și care participă în mod esențial la formarea sensului. Vorba e că *discursul*, această modalitate de informare, de transmitere a cunoștințelor cu caracter școlar nu constituie o comunicare propriu-zisă, deoarece elevului/studentului îi era rezervat un rol pasiv, de receptor necritic al mesajului profesorului. Elevul/studentul trebuie atras în procesul educațional și încurajat să participe la schimbul informațional și la transferul de competențe. O bună cunoaștere a propriului comportament nonverbal – contactul vizual (disprețuitor, jenat, înțelegător, îndrăgostit, dușmănos etc.), mimica (zâmbet călduros, provocator, timid), vocea (vibrantă, tânguitoare, tristă, colerică, bucuroasă, dușmănoasă, îndrăgostită etc.), postura generală (gesturile, felul cum ne așezăm, cum stăm în picioare, cum stăm drepti sau puțin înclinați) – îl poate ajuta enorm pe profesor să-l încurajeze pe student să participe la schimbul informațional și la transferul de competențe, provocând astfel o stare de ascultare activă unui auditoriu de tip școlar/universitar, pe o durată lungă de timp [vezi 7. p.26-36; 5.p.57]. În felul acesta studentul/studentii în calitatea lor de destinatari/receptori pot contribui la realizarea unei comunicări eficiente, de calitate.

Pentru ca mesajul emis de profesor să fie identic cu cel receptat de student e neapărată nevoie ca și studentul/receptorul să fie ascultător talentat, să fie înzestrat cu arta de a asculta, ceea ce se cultivă, firește, cu eforturi susținute. În literatura de specialitate se disting cinci paliere în calitatea comunicării, numite niveluri de ascultare: ignorare, pretindere, ascultare selectivă, ascultare atentă și ascultare activă. A asculta profesorul și a așterne conștiințios pe hârtie tot ce

spune el în calitate de emitent este absolut necesar; acest fel de ascultare nu e lipsit de merite, deoarece îi permite profesorului să-și expună gândurile fără a fi întrerupt și incomodat. Dar nu acesta e ascultătorul ideal pe care și-l dorește orice profesor ce se angajează în realizarea unei comunicări eficiente. Un ascultător talentat „se implică emoțional și intelectual în procesul împărtășirii înțeleșurilor care fac obiectul interacțiunii”, încearcă să înțeleagă „ceea ce gândește și simte cel care îi adresează un mesaj” [5, p.58-59], îl ascultă cu atenție pe interlocutor și, în același timp, îi urmărește motivația [vezi 8, p.26-36].

Dinamica actului de comunicare îi transformă rând pe rând pe emițător în receptor, iar pe receptor în emițător și tot așa. În cazul acesta, arta de a vorbi a profesorului urmează a fi dublată de arta de a asculta. Studentului, dar și profesorului, le va fi de real folos sfatul lui Larry King: „Ca să fii un bun vorbitor, trebuie să fii mai întâi un bun ascultător. Asta implică ceva mai mult decât un simplu interes față de partenerul de conversație. Ascultând cu atenție, poți da un răspuns mai bun – și vei dovedi că ești un bun interlocutor când îți va veni rândul să vorbești.” [4, p.27-28]

Principalele avantaje ale unei comunicări eficiente, de calitate, în mediul academic, și nu numai, sunt:

- *cooperarea*: cei doi parteneri – profesorul și studentul – cooperează și se înțeleg destul de bine;
- *judiciozitatea*: o comunicare judicioasă și sufletistă va reduce considerabil situațiile de conflict imanente;
- *caracterul agreabil*: partenerii implicați într-un dialog de calitate vor fi percepuți ca persoane agreabile, vădind calitatea de a asculta și a fi ascultați cu atenție;
- *descătușarea*: o comunicare de calitate întotdeauna îi face pe vorbitori să se simtă descătușați, devenind și un stimulent propice de a gândi clar și în profunzime lucrurile, evenimentele, acțiunile etc.
- *avansarea consecutivă*: o comunicare de calitate întotdeauna i-a ajutat și-i va ajuta pe partenerii de dialog – profesor și studenți – să avanseze etapă cu etapă, devenind astfel persoane valoroase și bine motivate în ochii colegilor și a persoanelor cu care fructuos colaborează;
- *conștientizarea*: o comunicare de calitate îndeamnă pe toți, inclusiv pe profesori și pe studenți, să conștientizeze câteva adevăruri incontestabile, și anume:
  - capacitatea de a elabora discursuri logice, concise, rafinate; de a vorbi, în orice situație, corect, nuanțat, convingător, elevat;
  - capacitatea de a formula, în orice situație, o întrebare sau un răspuns pe potrivă;
  - capacitatea de a asculta activ partenerul de dialog/discuție;
  - capacitatea dezvoltată până la măiestrie, de a formula și reformula o idee, un gând, niște concluzii plauzibile etc.;
  - inventivitatea comunicativă, care îți acordă avantajul de a găsi soluții în orice situație de comunicare, fără a o complica – capacitate sinonimă cu virtuozitatea.

Se stabilește astfel că doar comunicarea bine pusă la punct sub toate aspectele (în toate sferile vieții sociale, inclusiv în cea universitară), dublată de

o atmosferă agreabilă și firească, va face să meargă lucrurile bine. Și dimpotrivă, comunicarea incorectă, prolixă, dezlânată, alogică (sau lipsa totală a comunicării) întotdeauna și în orice segment, subdiviziune, unitate socio-economică sau instituție a dus și duce la neînțelegeri și dezinformare, ceea ce generează o suită de probleme, a căror rezolvare necesită mari eforturi și timp pentru a fi depășite. Tocmai de aceea foarte mulți dintre vorbitorii aceleiași limbi naturale (avem în vedere toate domeniile activității umane, inclusiv pe cea educațională) doresc întotdeauna să comunice cu cei din preajmă cu suficientă dibăcie și pricepere, ca până la urmă să găsească aceeași lungime de undă de comunicare cu fiecare dintre interlocutorii săi [vezi mai amănunțit 3].

O situație similară se constată cu precădere în segmentul educațional, unde persistă o anume influență socială, dictată de obiective educaționale concrete. Atât scopul implicit, cât și cel explicit ale influenței sociale orientate către subiecții educaționali sunt axate pe tendința/dorința de a le modifica percepțiile, atitudinile, inclusiv comportamentul acestora, în conformitate cu normele și valorile sociale. S-a demonstrat că profesorul în activitatea de predare/învățare/cercetare și evaluare poate influența în mod covârșitor personalitatea studentului. Iar comunicarea didactică de calitate ocupă o poziție-cheie în formarea acestuia [vezi 5].

În activitățile de studiu/predare/cercetare profesorul operează cu tehnici, metode, procedee etc. ce declanșează acțiuni socioeducaționale bilaterale. Astfel, actorii procesului educațional se influențează unii pe alții sub diverse forme și în diverse grade, grație relației de comunicare interpersonală sau de grup eficiente, de calitate.

Așadar, folosind cu pricepere o comunicare inteligibilă, axată pe suficiente argumente raționale și convingătoare, profesorul influențează viziunea, gândirea și comportamentul studenților în conformitate cu obiectivele educaționale/de formare profesională inițială.

### **Referințe bibliografice:**

1. Dumistrăcel, S., *Expresii românești*. Institutul European, Iași: Polirom, 1997.
2. Denny, R., *Cum să comunici ca să câștigi*. Iași: Polirom, 2003.
3. Commarmond, G., Exiga, A., *Arta de a comunica și de a convinge*. Iași: Polirom, 2003.
4. King, L., *Secretele comunicării*. București, 2002.
5. Ezechil, L.; *Comunicarea educațională în context școlar*. București, 2002.
6. Cameron Milton. *Comunicarea prin gesturi și atitudini*. Iași: Polirom, 2005.
7. Cungi Charly. *Cum să ne afirmăm*. Iași: Polirom, 2003.
8. Dalat Yvon. *Ghidul reușitei tale profesionale*. Iași: Polirom, 2003.

*Recenzenți: A.Ciobanu, dr. hab., prof. univ.  
E. Belinschi, dr., conf. univ.*

*Prezentat în luna noiembrie 2010*

## COMUNICAREA MANAGERIALĂ CA AVANTAJ STRATEGIC

*Lilia Lupașcu, lector asistent*

*Eines der Elemente, der die menschliche Existenz markiert, ist die Kommunikation. Die Funktionen des Managements werden durch Kommunikation erreicht. Die Geschäftskommunikation besteht aus zwei Partnern: dem Manager und dem Angestellten. Beide Partner suchen durch Kommunikation, ihre Ziele zu erreichen.*

Pregătirea și luarea unei decizii constituie un proces complex, în care comunicarea, deși este o variabilă mai puțin evidentă, constituie un element cheie. În acest studiu ne propunem să examinăm și să descriem fenomenul comunicării, mai exact rolul comunicării în procesul decizional.

Eficiența conducerii se bazează pe rezultatele structurării și corelării optime a funcțiilor conducerii. Din multitudinea perspectivelor din care pot fi abordate conducerea și funcțiile sale, cea mai utilă este tocmai considerată perspectiva eficienței, în temeiul căreia și sunt ordonate activitățile vitale ale conducerii:

- cunoașterea domeniului de conducere, a problemelor care urmează a fi soluționate, prin diagnoză;
- detectarea tendințelor evolutive ale organizației și elaborarea proiectului evoluției sale pentru rezolvarea noilor probleme cu care se confruntă, prin prognoză și construcție prospectivă;
- momentul esențial al formulării și adoptării deciziei ce ține de soluționarea unei probleme vitale a organizației;
- implementarea deciziei, prin mijlocirea actului de planificare și asigurarea cooperării în interiorul organizației și între organizații;
- motivarea tuturor angajaților unei sau altei organizații pentru a eficientiza activitatea acesteia;
- controlul, fiind una dintre funcțiile de bază ale conducerii, prin care rezultatele sunt măsurate și comparate cu costurile și stabilindu-se măsurile de corecție corespunzătoare pentru noul ciclu de activitate. Doar așa efectele controlului pot influența noua diagnoză ș . a.m.d.

Conducerea unei organizații reprezintă un act destul de complex, totodată ea are de realizat o serie de funcții. Între conducerea organizației și funcțiile acesteia există niște relații speciale, care trebuie riguros analizate.

Adesea, decizia este confundată cu entitatea de conducere. Această situație nu este întâmplătoare, ea derivă din calitatea deciziei și este aspectul esențial, punctul-cheie al conducerii.

Dacă interpretăm decizia ca o soluție adoptată de un sistem (persoană, grup, organizație) pentru rezolvarea unei probleme, atunci conducerea trebuie privită ca un fenomen mult mai complex, constituit din cel puțin 3 faze:

a) *faza pre-decizională*:

- formularea problemei;
- identificarea (prognozarea) evoluțiilor posibile și a soluțiilor alternative posibile;
- analiza și evaluarea soluțiilor alternative și ierarhizarea lor;

b) *faza decizională*:

- căutarea și găsirea unor soluții juste de alternativă, soluții potrivite considerate optime (decizia propriu-zisă);

c) *faza post-decizională*:

- implementarea deciziei (organizarea aplicării soluției adoptate);
- evaluarea soluției prin prisma rezultatelor obținute (controlul).

### **1. Faza predecizională**

Faza predecizională cuprinde etapele anterioare luării deciziilor, fiind una destul de importantă. Cu ajutorul acestei faze, afacerea devine una planificată. Se evită în acest mod luarea unor hotărâri subiective, greșite sau nepotrivite cu fondul problemelor reale. Faza predecizională are drept scop formularea problemelor și realizarea unor previziuni privind evoluția afacerii.

#### ***Diagnoza***

În general, *diagnoza* este o operație care anticipează adoptarea unei soluții la o problemă, constând în identificarea cauzelor unor procese negative (proces care constituie substanța problemei respective), a factorilor care ar putea influența pozitiv sau negativ soluționarea unei probleme concrete ce a apărut și urmează a fi rezolvată. Cu cât stabilirea acesteia este mai adecvată și mai clară, cu atât probabilitatea de a identifica soluția cea mai bună este mai ridicată.

O problemă organizațională vizează în linii mari două aspecte:

- primul e strâns legat de “problemele sociale”, prin care organizația se confruntă cu o situație de criză, de schimbare, fiind solicitat potențialul său de adaptabilitate; aceasta este o „problemă de stare” (de stare a organizației); diagnoza, în acest caz, constă în identificarea presiunilor de schimbare și a componentelor organizației (structuri, indivizi, procese) care se cer a fi modificate, transformate, schimbate;

- al doilea este axat pe „problemele de scop”, prin care scopul de ansamblu al organizației este realimentat cu sarcini specifice, concrete, noi (dar nu total diferite de sarcinile anterioare); în acest caz, diagnoza vizează atât înțelegerea (cunoașterea) deplină a noii sarcini, cât și antrenarea tuturor disponibilităților pe care organizația le are la îndemână pentru o mai bună funcționare.

În ultimă instanță, diagnoza reprezintă cunoașterea organizației de către conducător, atât a tuturor componentelor ei și a corelațiilor dintre acestea, cât și receptarea (înțelegerea, formularea) adecvată a solicitărilor cu care se confruntă organizația. Comunicarea în interiorul acesteia are un rol foarte important în conștientizarea și formularea problemelor cu care se confruntă organizația, pentru că prin comunicare se realizează concentrarea, direcționarea fluxului de informații către echipa de conducere sau spre echipa de consilieri care realizează diagnoza. În plus, cu cât comunicarea din interiorul organizației este mai puțin distorsionată, cu atât informațiile stocate care circulă sunt mai corecte și se poate constitui un tablou mai exact al realității. Practic este factorul de care depinde obținerea unei diagnoze corecte, care corespunde realității.

### ***Prognoza***

Prognoza organizațională (ca funcție a conducerii organizației) se întemeiază pe corelarea a două categorii de caracteristici inerente organizației (“variabile organizaționale”, denumite “variabile” datorită dinamismului, schimbării lor în timp):

- Variabile “dependente”, prin mijlocirea cărora este descrisă starea organizației din interior (structură, membrii și procese interioare); ele sunt “dependente”, în sensul că depind, sunt determinate de natura internă a organizației, de funcțiile și scopul organizației; variabile “dependente” sunt și “ieșirile” (output-urile) organizației, acestea fiind rezultatul final al tuturor proceselor din interiorul organizației;

- Variabile “independente”, în cadrul cărora sunt inventariate influențele actuale și cele potențiale (idei viitoare) asupra organizației; variabilele independente, necontrolate de către organizație, provin din exteriorul organizației și sunt vizibile la intrarea în aceasta (“comanda socială”, decizii strategice ale macrosistemului în care este inclusă organizația, modificări în mediul natural și social etc).

Prognoza reclamă, grație corelării celor două categorii de variabile, realizarea unor previziuni privind tendințele de evoluție a organizației. Una dintre metodele cele mai simple de realizare/promovare a prognozei o constituie metoda scenariilor. Pașii privind implementarea unui scenariu sunt:

- se porcede cu trasarea obiectivelor mai importante, ce țin de dezvoltarea organizației/întreprinderii într-un viitor nu prea îndepărtat;
- se definesc în continuare variabilele interne;
- se definesc variabilele externe (ambele etape conform exemplului de mai sus);
- se formulează căi și metode cu ajutorul cărora pot fi atinse scopurile pe termen scurt, mediu sau lung;
- se elaborează modelul propriu-zis de evoluție în timp;
- se redactează un scenariu riguros în funcție de tipul și perioada de timp aleasă.

Elaborarea și redactarea unui scenariu riguros argumentat reprezintă un exercițiu de imaginație care este foarte util pentru bunul mers al organizației. Așa cum în viața personală se trasează planuri și se formulează obiective clare ce urmează a fi atinse,

la fel și o organizație ca să “trăiască” și să aibă succes, trebuie gândite și elaborate planuri concrete pentru dezvoltarea ei, iar aceste planuri trebuie să prevadă o suită de factori care pot interveni pe parcurs.

În acest segment, comunicarea cu lumea din exterior și corelarea cu variabilele care se manifestă în plan social au un rol extrem de important, nu mai puțin important decât comunicarea din interiorul organizației/întreprinderii.

## **II. Faza decizională**

În principiu, există două modele ale procesului decizional:

a) modelul clasic, care-i axat pe o decizie rațională, certă, într-o lume complet determinată; se consideră că persoana care ia decizia dispune întotdeauna de toate cunoștințele necesare și poate avansa fără dificultăți o soluție rezonabilă estimând, de fiecare dată fără a ezita, evoluția organizației și capacitatea acesteia de a rezolva problema dată. Acest model are mai mult o valoare teoretică, întrucât punctează seria de probleme ce urmează a fi rezolvate. De altfel el nu exclude unele situații de incertitudine;

b) modelul deciziei certe de tip probabilistic, care include la rândul-i încă două variante:

- utilizarea unor “probabilități obiective” (expresie a unor legi verificate și cunoscute) de desfășurare a evenimentelor, situațiile nefiind foarte frecvente și având o slabă implicare umană (sau o implicare umană indirectă, precum evoluția unor sisteme tehnologice etc):

- mai frecvent, în organizații sunt utilizate “probabilități subiective”, acestea semnificând gradul de încredere/neîncredere în cunoștințele noastre, șansa atribuită cunoștințelor noastre de a descrie corect realitatea; și în acest caz, se presupune că soluția aleasă are probabilitatea cea mai ridicată de reușită, ea fiind obținută prin prelucrarea rațională a tuturor cunoștințelor existente.

De multe ori, când intervin anumite condiții de incertitudine, se recurge la o strategie simplificată: adoptarea primei soluții satisfăcătoare care se reușește să se formuleze, existând, firește, riscul de a apărea unele erori decizionale.

## **III. Faza postdecizională**

După ce s-a adoptat o anumită decizie, urmează aplicarea ei în practică. Este bine ca în etapele care urmează (organizarea, motivarea și controlul) managerul să-și adreseze permanent întrebarea dacă a luat în considerare toate laturile realității din organizație (resurse materiale, tehnologiile utilizate, informațiile veridice, angajați). La acest segment el mai poate interveni pentru a schimba în bine unul sau altul dintre aspecte semnalate. În această fază a managementului scopul este ca dintre toți acești factori (care în faza predecizională erau mai mult “variabile în ecuație”) să rezulte un întreg armonios și funcțional. Mai mult, grație unei observații atente asupra mersului activității se mai pot corecta unele lucruri din mers, astfel încât rezultatele

finale afacerii să fie îmbunătățite la maximum. Toate acestea pot fi realizate numai dacă există o comunicare excelentă, o comunicare de calitate pe toate planurile.

### ***Organizarea***

Organizarea semnifică acțiunea de a organiza, ea denotă rînduială, disciplină, ordine. Cînd se discută despre fenomenul organizării banilor, producției, entitatea respectivă înseamnă, de fapt, un ansamblu de măsuri privind stabilirea, asigurarea și coordonarea unor mijloace necesare de producție, inclusiv a forței de muncă implicate în vederea desfășurării producției cu maximum de randament.

Așadar organizarea vizează (în sens larg) realizare și acțiunea continuă a structurării formale a organizației (structura organizațională), care are rolul de a facilita antrenarea și coordonarea tuturor resurselor (umane și materiale) în vederea îndeplinirii, în mod eficient, a obiectivelor organizației. Altfel spus, în acest prim sens organizarea constă în stabilirea mijloacelor (instrumente și strategii de acțiune) pentru atingerea scopurilor organizației. Prin extindere, organizarea semnifică (sensul particular, restrîns) procesul de implementare a deciziei, de transformare a deciziei, în acțiune, a comenzii în execuție.

Organizarea implică:

a) specificarea tipurilor de activități necesare pentru realizarea diferitelor obiective;

b) gruparea activităților într-o structură logică, operațională (prin realizarea unui algoritm al activităților, prin determinarea unui lanț operațional optim);

c) distribuirea sarcinilor specifice de acțiune membrilor organizației în conformitate cu competențele și capacitățile acestora de a le îndeplini eficient;

d) determinarea canalelor de comunicare și a rețelelor de relații dintre membrii organizației, astfel încât să asigure acțiunea convergentă, unitară pentru îndeplinirea obiectivelor propuse;

e) stabilirea cadrului de desfășurare a activității, a condițiilor de muncă.

Comunicarea intervine în fiecare dintre aceste etape: de exemplu, pentru distribuirea sarcinilor trebuie luate în considerare: competențele fiecărui angajat, experiența, dar și preferințele și performanțele realizate. Pentru determinarea rețelelor de comunicare și de relații (adică pentru construirea grupurilor de lucru și a legăturii dintre ele) trebuie avute în vedere stilul de lucru și de comunicare pe care-l are fiecare angajat, precum și relațiile informale și rolurile anterioare în grupul de lucru.

### ***Motivarea***

Din perspectiva conducerii organizației, motivarea semnifică tocmai stimularea angajaților, care se deosebesc prin structuri de personalitate diferite, au trebuințe și interese diferite, sînt capabili să acționeze pozitiv și eficient pe parcursul îndeplinirii obiectivelor (scopului) organizației.



Această entitate se constituie la intersecția dintre subiectivitatea individuală (internă) și lumea obiectivă (externă), fiind produsul interacțiunii dintre o stare psihică internă și modul de manifestare sau de percepere a activității în exterior.

Specialiștii recunosc existența mai multor tipuri de motivații, dintre care două sînt mai relevante:

**A. Motivația extrinsecă** e generată de factori sau stimuli exteriori activității (recompense sau sancțiuni) cum ar fi competiția, dorința de câștig sau de laudă, evitarea muștrării sau a pedepselor etc. Motivația se manifestă subiectiv prin trăiri emoționale, care pot fi atât pozitive (reacții de satisfacție), cât și negative (reacții de aversiune). În consecință, motivația extrinsecă este fie pozitivă (atunci când se urmăresc recompensele), fie negativă (atunci când se aplică sancțiunile).

**B. Motivația intrinsecă** a muncii, prin care munca nu mai este doar un mijloc de dobândire a unor beneficii, ci dimpotrivă, ea devine un scop al existenței omului, o valoare care mobilizează potențialul angajatului.

Distincția dintre cele două tipuri de motivație se regăsește în planul efectelor acestora. De remarcat că motivatorii extrinseci sînt ghidați de efecte cantitative (nu calitative), care-s viabile pe termen scurt (nu pe termen lung). Aceștia nu sunt mai eficienți într-o societate săracă decât într-o societate dezvoltată. În schimb, motivatorii intrinseci au efecte complementare celor descrise mai sus și sunt considerați ca fiind cei mai performanți.

De asemenea, motivatorii extrinseci negativi, deși necesari și eficienți la prima vedere, generează mecanisme defensive care sunt contraproductive. Mecanismele defensive sunt de două feluri: pasive și active. Mecanismele active presupun un comportament agresiv, simbolic vorbind, față de colegi, în timp ce mecanismele pasive înglobează fenomene ca: declinarea responsabilității, simularea efortului, falsificarea rapoartelor de lucru, diminuarea vizibilității în jurul activității proprii.

De-a lungul timpului, a fost examinată cu atenție relația dintre motivație și performanță. Pe parcurs s-a observat că nici motivația exagerată nici submotivarea nu sunt productive. Iată de ce s-a introdus ideea de optimum motivațional, potrivit căreia există o intensitate optimă a motivației în funcție de gradul de dificultate a sarcinilor. Situația ideală, în care se atinge optimul motivațional, este aceea în care dificultatea reală a sarcinii corespunde cu dificultatea percepută de individ în mod subiectiv. De multe ori însă indivizii percep greșit dificultatea sarcinii. În cazul în care dificultatea percepută a sarcinii este mai mică decât cea reală, apare situația de submotivare, și indivizii nu ating nivelul “energetic” optim pentru realizarea sarcinii și, dimpotrivă, atunci când dificultatea sarcinii e subestimată în raport cu cea reală, apare situația de supramotivare, care din nou este contraproductivă datorită stresului care apare.

## ***Controlul***

Rolul controlului are un scop bine definit- de a preveni situațiile critice din viața organizației, situații care amenință existența, mai exact funcționarea normală a acesteia. El se realizează în dublu sens, sectorial și global.

### **a) Control sectorial și de etapă.**

Se referă la menținerea condițiilor de activitate optimă. Una dintre cele mai importante probleme este aceea a intervalului de control (numărul de persoane sau activități pe care le poate controla și coordona eficient un șef de departament). Intervalul optim de control variază între 5 și 10 persoane, aflate în subordinea unui șef de departament. El trebuie să fie stabilit ținându-se cont de:

- tipul de activitate, în condițiile în care activitățile de rutină, repetitive și mai puțin complicate pot fi asociate cu un număr mare de angajați pentru un conducător;
- gradul de instruire și experiență al angajaților - angajații cu experiență și calificare mai avansate nu au nevoie de control permanent;
- calitățile personale ale conducătorului, capacitatea acestuia de a realiza controlul în mod obișnuit sau printr-un efort sporit, putând influența intervalul de control.

Atât intervalele mici, cât și cele mari au avantaje și dezavantaje (intervalele mici facilitează controlul, dar complică ierarhia organizațională și invers pentru cele mari). Prin urmare, de fiecare dată, de revenit asupra acestui aspect, găsindu-se soluția optimă.

### **b) Controlul global.**

Spre deosebire de controlul sectorial, acesta vizează un nivel strategic. El are în vedere ansamblul activității, rezultatele finale ale acțiunii. Controlul global implică raportarea produselor la resurse și evaluarea comparativă a rezultatelor unui întreg proces cu proiectul inițial. Drept urmare a controlului realizat, noul ciclu de activitate completat, modificat sau corectat pe baza informațiilor suplimentare acumulate grație comparației realizate. Și în realizarea unui atare control comunicarea este extrem de importantă, atât pentru constatarea disfuncționalităților cât și pentru conștientizarea importanței feed-backului din partea angajaților.

Comunicarea managerială eficientă este unul dintre instrumentele strategiilor de schimbare a organizației.

În multe dintre organizațiile din economiile performante se constată în prezent tendința de descentralizare a structurii organizaționale și trecerea de la cea desfășurată pe verticală la cea desfășurată pe orizontală; există tendința de adoptare a principiilor TQM (Total Quality Management), a ideii împuternicirii și implicării angajaților și a lucrului în echipe. Comunicarea internă eficientă devine un element cheie al strategiei organizației.

Caracteristicile esențiale ale acesteia devin astfel:

- comunicarea trebuie să aibă loc fără încetare și prin orice mijloace;
- comunicarea trebuie să funcționeze la nivel emoțional mai degrabă decât intelectual.

Comunicarea managerială include aspecte complexe corelate cu procesul de schimbare nu numai în comunicarea internă, cu angajații, ci și în comunicarea externă, cu furnizorii, investitori, etc.

Comunicarea externă, impune efortul spre dezvoltarea deprinderilor de comunicare managerială între culturi organizaționale și naționale diferite. Se observă schimbări fundamentale în comportarea presei și a auditoriului organizației:

- apariția unor probleme extrem de complexe (Ex. responsabilitatea organizației față de mediu);
- nevoia de transparență a sistemului de decizii;
- nevoia de a comunica totul și imediat;
- credibilitatea internă și externă a conducerilor organizațiilor;
- nevoia schimbării percepției investitorilor față de organizație;
- nevoia parteneriatului cu sindicatele.

Există diferențe între deprindere și aptitudini:

- deprinderea poate fi formată, dezvoltată și perfecționată;
- aptitudinea este o abilitate înăscută.

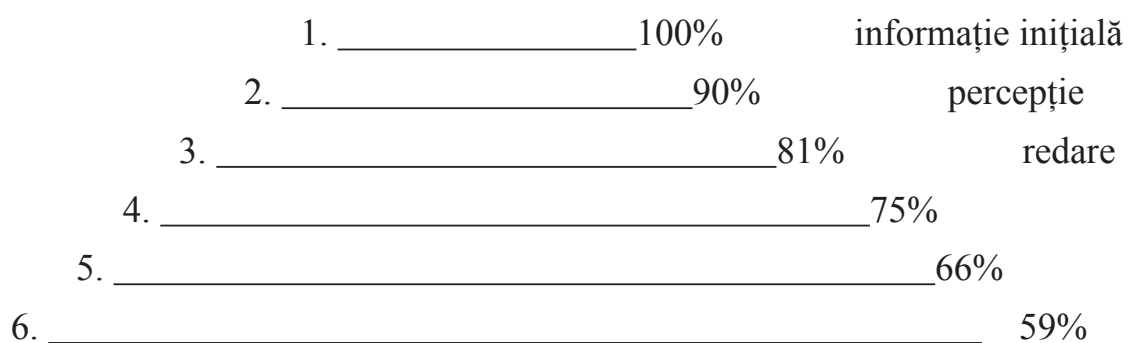
Managerul trebuie să-și însușească anumite deprinderi, comportamente și tehnici specifice. Tehnicile fundamentale de comunicare, pot fi grupate în:

- tehnici de recepționare a mesajelor;
- tehnici de interpretare a mesajului;
- tehnici de redare a mesajelor.

## **BARIERE ÎN CALEA COMUNICĂRII**

Barierele apar în toate modurile de comunicare. Aici putem enumera: percepția, emoțiile, încrederea și credibilitatea, dificultățile de ascultare, filtrajul, supraîncărcarea cu informații, locul și timpul, zgomotele și media selectată. Comunicarea nu poate fi separată de personalitatea oamenilor.

Această realitate este exemplificată de următorul grafic:



## MODALITĂȚI DE COMUNICARE

### A. Comunicarea orală

Situațiile specifice de comunicare managerială orală sunt următoarele:

- **Comunicarea față în față** cu o persoană are avantajul că este directă și că permite folosirea tuturor mijloacelor verbale și nonverbale de comunicare. De asemenea poate fi interactivă, permițând ajustarea mesajelor pe parcurs, pe baza feed-back-ului verbal și nonverbal.
- **Comunicarea interpersonală** este importantă în situații de evaluare a performanței și motivare, de dare de instrucțiuni, de rezolvare de conflicte, de negociere etc. Comunicarea interpersonală focalizată pe construirea de relații interpersonale este necesară în procesul de îndrumare și sfătuire a angajaților.
- **Comunicarea managerială în grup** are funcțiuni caracteristice cum sunt: ajută la definirea grupului, sprijină procesul de implementare a deciziilor și schimbării. O formă a comunicării în grup este **comunicarea în fața unui auditoriu**; ea are ca scop formarea unei imagini proprii, a grupului sau a organizației.

*Comunicarea orală*, ca mod de comunicare a managerului, trebuie să țină cont de mulți factori de context cum ar fi: cultura organizațională, experiențele avute de a lungul comunicării anterioare, diverse motive care stau la baza relațiilor personale, sociale și profesionale. Adresarea orală are ca forme specifice mai importante **prezentarea, briefingul, raportul de situație și raportul final**.

**Prezentările** pot avea loc în interiorul organizației sau în exteriorul ei. În cazul prezentărilor în interiorul organizației se presupune, în general, că auditoriul are caracteristici comune. În legătură cu prezentările în fața unui auditoriu extern organizației, pot apărea două probleme importante:

- dificultatea adaptării prezentării și a vorbitorului la auditoriul și la cadrul extern, mai puțin cunoscute;
- faza dificilă a întrebărilor și răspunsurilor.

Câteva din neajunsurile frecvente, în legătură cu prezentările atât interne cât și externe, pot fi:

- prezentările sunt confuze (informația trebuie astfel organizată încât să poată fi urmată și înțeleasă)
- prezentările sunt prea lungi (concizia, alături de claritate, este întotdeauna apreciată pozitiv)
- prezentările sunt neconvingătoare (auditoriul trebuie convins că informația este importantă și că argumentele sunt corecte)
- stilul de prezentare a informațiilor este deficitar.

**Briefingul** este o prezentare mai scurtă cu scop de rezumare a unor informații sau cu scop de informare la zi privind activități de afaceri, proiecte în desfășurare, programe sau proceduri.

Ca format, briefingul este, de obicei, o comunicare într-un singur sens, de la vorbitor spre auditoriu; procesul de informare poate să implice și auditoriul.

**Raportul** are ca scop analiza situației unei activități sau proiect și constă în prezentarea de informații relevante pentru o anumită fază a acestora sau pentru finalizarea lor.

- **Raportul de situație** se face printr-o prezentare de 30-40 minute. Scopul raportului de situație este de a familiariza auditoriul cu starea la zi a proiectului sau activității și, uneori, să facă referiri la proiecții în viitor.
- **Raportul final** este o prezentare formală majoră de 40-60 minute, destinată analizei muncii la întregul proiect, de la început până la sfârșit. Are ca scop recomandarea pentru luarea unor decizii sau rezolvarea unei probleme, prezentarea unui rezultat final al muncii în cadrul unui proiect.

Situațiile neprevăzute de comunicare orală apar frecvent în activitatea de comunicare a managerului. Calitatea acestei forme de comunicare poate crește dacă avem în vedere faptul că perioada de grație (intervalul dintre întrebare și răspuns) furnizează timpul necesar pentru a decide asupra ideilor ce se vor emite și pentru a lua decizii legate de mesaj.

Alt tip de comunicare orală este cea *prin telefon*. Aspectul distinctiv al acestei comunicări este lipsa din mesaj a elementelor de natură nonverbală. Aceasta generează o distanță psihică față de interlocutor care duce în mod firesc la un conținut depersonalizat al mesajului.

*Comunicarea cu mass-media* poate îmbrăca forme diferite:

- interviurile exclusive și spontane;
- comunicatele de presă;
- conferințele de presă.

Planurile strategice ale organizației trebuie să includă și un plan în legătură cu relațiile de comunicare cu mass-media.

### **B. Comunicarea în scris**

Caracteristicile pe care trebuie să le posedă un mesaj scris pentru a fi eficient sunt următoarele:

- trebuie să fie ușor de citit;
- trebuie să fie corect;
- trebuie să fie adecvat direcției de transmitere;
- trebuie să fie bine gândit.

Înainte de a comunica ceva trebuie să stabilim scopul pentru care vrem să transmitem un mesaj. Trebuie să clarificăm dacă:

- este oportună transmiterea mesajului;
- reacția de răspuns este favorabilă;
- mesajul transmis are șanse să-și atingă scopul.

Pasul următor în procesul de scriere este clarificarea și sistematizarea gândurilor în legătură cu materialul pe care am decis că este oportun să-l scriem. Acest proces cuprinde următoarele faze:

- generarea;
- sistematizarea;
- organizarea materialului.

Ultimul pas constă în scrierea propriu-zisă a mesajului, începând cu redactarea lui și continuând cu editarea și punerea lui în forma adecvată.

Este extrem de important să conștientizăm faptul că a gândi și a scrie sunt două procese diferite. În general, etapa de gândire constituie aproximativ 40% din timpul necesar întocmirii unui mesaj scris, iar etapa a doua, de scriere propriu-zisă, restul.

Comunicarea în scris ajută oamenii să devină mai sistematici în gândire. Studiarea atentă a semnificației, pentru a cunoaște precis nuanțele, este o condiție a calității mesajului.

### ***Comunicarea non-verbală***

În comunicarea orală (directă, față în față), oamenii transmit mesaje prin intermediul expresiilor faciale, modulațiilor vocii, gesturilor și a posturii corpului. Adesea nu suntem conștienți de gesturile noastre și de efectele pe care le au acestea asupra interlocutorului.

În cadrul comunicării non-verbale putem să analizăm și mediul în care are loc comunicarea. Este foarte important să știm în ce mediu poate avea loc un dialog sau altul. Ambientul contribuie la o bună desfășurare a ședințelor sau întrevederilor de orice fel.

Atât acțiunile îndeplinite cât și cele nerealizate transmit un mesaj. Managerul care uită să mulțumească unui subordonat sau să se țină de o promisiune, comunică ceva.

Pentru a înțelege importanța și complexitatea comunicării prezentăm mai jos principalele canale de comunicare:

#### **CANALELE DE COMUNICARE**

	<b>Exemple și caracteristici</b>	<b>Avantaje</b>	<b>Dezavantaje</b>
Poștă	Scrisori, memo-uri, rapoarte	Înregistrări permanente. Mesaje consecutive către toți primitorii. Pot fi citite și li se poate răspunde la momentul potrivit.	Necesită spațiu de depozitare. Lipsa implicării personale. Volum excesiv. Răspuns întârziat
Mijloace electronice	Mesaje e-mail, fax-uri, conferințe video	Rapide, cu un consum redus de hârtie, răspunsul poate fi imediat dacă receptorul se află pe linie. adesea costă mai puțin decât trimiterile poștale.	Posibil numai între cei care fac parte din rețea. Pericolul scurgerii de informații confidențiale

Întruniri	Întâlnirea a două sau mai multe persoane. Formale- Neformale Planificate- Neplanificate Structurate- Nestructurate	Mecanisme efective de concentrare a eforturilor pentru transmiterea informațiilor, soluționarea problemelor, documentarea deciziilor etc. Pot asigura angajarea grupului față de obiectivele stabilite.	Consum mare de timp. Nu toate discuțiile prezintă importanță pentru toți participanții. Dacă nu sunt structurate pot fi manevrate în scopul evitării luării unor decizii.
Convorbiri telefonice	Modalitate concretă, imediată și directă de transmitere sau obținere de informații	Se poate obține un răspuns imediat. Asigură un tip de contact personal	Nu se fac înregistrări scrise. Nu permit feed-back visual.
Față în față	Cel mai utilizat și obișnuit canal de comunicare. Canalul cel mai preferat	Cel mai utilizat și obișnuit canal de comunicare. Canalul cel mai preferat.	Consum de timp. Nu se fac înregistrări scrise.

Sursa mesajului sau emițătorul, este o persoană, care dorește să comunice cu o altă persoană-receptorul. Pentru a comunica, sursa traduce înțelesul pe care vrea să-l transmită în simboluri. Acest proces de traducere implică atât simboluri verbale cât și non-verbale, frecvent o combinație a acestora. Receptorul, la rândul său, va decoda simbolurile primite transformându-le într-un înțeles perceput.

Decodificarea este procesul prin care mesajele recepționate sunt translatate în termeni (simboluri) ce au semnificație pentru destinatari. Specialiștii au tendința să codifice mesajele într-un limbaj care este înțeles de alți specialiști din același domeniu, dar mai puțin de public.

Între emițător și receptor, mesajul poate fi modificat datorită unor „bariere”. Acestea pot fi clasificate în diverse categorii: fizice, lingvistice, factori personali. Barierele fizice țin în general de mediu (acustică, lumină, distanța etc). Barierele verbale pot ține de limba vorbită, dar și de vocabular, putând apare dificultăți în receptarea mesajului dacă acesta este transmis într-un limbaj de specialitate în care se folosesc cuvinte prea puțin uzuale.

Factorii personali pot fi de mai multe tipuri:

- *Implicarea pozitivă* a celui care receptează mesajul;
- *Implicarea negativă* (chiar înainte de a recepta mesajul, interlocutorul are ceva împotriva subiectului sau a emițătorului).
- *Amenințarea statutului* (situația în care un director nu mai ascultă opinia unui subaltern, pentru simplul fapt că este contrară opiniei sale);
- *Presupuneri subiective* („cred că vrea ceva de la mine, altfel nu mi-ar vorbi...”);
- *Agenda ascunsă* („dacă stau de vorbă cu el poate aflu ceva și despre ce au ei de gând să facă în viitor”).

În procesul comunicării reacția pe care o are receptorul față de mesajul transmis de sursă este un mecanism prin care emițătorul verifică dacă mesajul transmis a fost perceput corect de către receptor (feedback). Acesta este un element al procesului de comunicare extrem de important în termeni de eficiență.

De foarte multe ori, cel care **transmite** mesajul uită să verifice dacă înțelesul receptat este același cu înțelesul transmis. Un prim element este feed-back-ul non-verbal. Emițătorul trebuie să fie atent la mesajele non-verbale transmise de către receptor.

### **Bibliografie:**

1. ANDRONICEANU A. – *Managementul schimbărilor*, All Educational 1998
2. CANDEA R. – *Comunicarea managerială*, Ed. Expert, București 1996
3. COLE G A. – *Managementul personalului*, Codecs, București 1997
4. DINU M. – *Comunicarea*, Ed. Științifică, București 1997
5. MANOLESCU A. – *Managementul resurselor umane*, București 1998
6. NICOLESCU O. – *Management*, Ed. Economică București 1997
7. POPESCU D. – *Arta de a comunica*, Ed. Economică, București 1998

*Recenzenți: I.Ețcu, dr. hab., prof. univ.  
V. Botnariuc, dr. hab., prof. univ.*

*Prezentat în luna noiembrie 2010*



## TRAINING QUALITY IN THE CONTEXT OF EUROPEAN VALUES: PROBLEMS AND SOLUTIONS

*V.Trofimov, dr., conf. univ., Academia de Științe a Moldovei*  
*T.Mereniuc, cerc. șt., Academia de Științe a Moldovei*  
*A.Trofimov, economist, S.R.L. „Constr-PRI”*

*Knowing economy is imposing impetuously, raising new demands for countries that wish to match modern trends. In its characteristics, the qualitative professional training obtains new meanings in terms of a prosperous future for citizens and country. Higher education occupies an increasingly important place in this process. However, for the country economy is very important to obtain not only a flock of people with university education but highly qualified specialists. Research goal is to elucidate which are the rigors imposed by the edification of new economy and what challenges must face the Republic of Moldova in order to harmonize with European values in human resources.*

*Economia cunoașterii se impune tot mai impetuos, ridicând noi exigențe țărilor care doresc să se alinieze tendințelor moderne. În caracteristicile ei, formarea profesională calitativă obține noi valențe din perspectiva unui viitor prosper pentru cetățeni și țară. Iar școala superioară ocupă un loc cu importanță în creștere în acest proces. Totodată, pentru economia țării este foarte important să obțină nu doar un efectiv de persoane cu studii universitare, dar aceștia să reprezinte specialiști de înaltă calificare. Scopul cercetării este de a elucidate care sunt rigorile pe care le impune edificarea noii economii și la ce provocări trebuie să facă față Republica Moldova, pentru a se armoniza cu valorile europene în domeniul resursei umane.*

Qualified specialists are a veritable wealth of the nation. This truth gets special meanings under the “new economy”, which represents a relatively new concept in economic science. In the new economy, intangible assets such as knowledge and informational management become new competitive factors. And knowledge, unlike traditional production factors is the only asset appreciated as used: the more it is used, the more is of qualitative and quantitative increasing, becoming efficient.

However, in order to build a knowledge-based economy, it is necessary to provide all major elements: an appropriate economic and institutional framework, people trained to create and use knowledge, an efficient innovation system, and a dynamic information framework.

In the harmonization of interaction of these new, economy characteristic processes, high school rests with the difficult task of ensuring economic and social progress of humanity. This is because it represents an important link in the process of reproduction, storage and transmission of cultural and scientific values, contributes to the development of strong and creative personality. In particular it is important to realize the value of higher education in conditions of economic crisis, but also social and cultural, because it represents a strategic factor of development and a way to overcome the crisis.

But despite the obvious need of an effective management of school education, management of educational institutions is becoming more difficult to realize because of the rapid changes occurring in its environment. Changes in the environment have forced the introduction of innovative activities in a fast tempo, making the subjects responsible for the costs difficult to predict. In this context, universities are facing many problems: how and in what ways to carry out planned activities to achieve economic efficiency and also to avoid loss of quality of offered instruction. All this, in conditions of modern school, when quality management is a necessity and an imperative satellite of training process.

The literature contains many definitions of education management quality, referring them to describe the efficiency of processes that take place in the training system, while taking into account the peculiarities of each specific institution.

In our opinion, the essence of “training quality” notion is pretty good described by the concept of “adaptation to objectives” in terms of different consumers [2]:

- *From the state perspective*, quality may refer to the university’s approach as a vital part of national heritage.
- *From the perspective of students*, quality dimensions are centered on the notion of comfort (teacher professionalism, quality training programs), informational service quality, quality of living, quality of relationship teacher - student, the quality of student proficiency evaluation mechanism.
- *From the employer perspective*, the dimensions of quality refer to the competencies of graduates.
- *For international partners* is important the possibility to realize the mobility of students and teachers.

In the Republic of Moldova, immediately after gaining the independence there appeared the necessity of an educational reform and also problems related to its implementation. During this period, the most important reform in higher education came with process of including Moldova in the European area of education, in accordance with the Bologna Declaration.

The process began in September 2003 when, at the conference of European education ministers in Berlin, Moldova was admitted as an observer in the Bologna Process. The Act of Accession was signed in May 2005, at the European education minister’s conference, in Bergen, Norway. The reality occurred only because of the

qualitative leap, possible through positive transformations, promoted consistently in the national system of higher education.

Regarding the Bologna Process, it was important at the beginning and remains important today to accept the principles of the European educational space.

These principles result from the Bologna Declaration and the Prague and Berlin communiqués, and are the following [7]:

international mobility of teachers and students;

- autonomy of universities;
- student participation in higher education governance;
- higher education as a public responsibility;
- the social dimension of the Bologna Process.

An important starting point in the realisation of listed principles is the mutual agreement of participating states, regarding a comparable and compatible, three courses system for graduates (Bachelor Degree), Master's and PhD students (MA and PhD degrees).

Quality assurance is one of the key points of action established throughout the Bologna system. From the communiqué of Education Ministers Conference with reference to the «European Higher Education Area Formation», have emphasized the need to develop widely accepted criteria and quality assurance methodologies, which include defining the responsibilities of the institutions involved, evaluating programs and institutions, student participation and transparency of results, a system of accreditation, certification or comparable procedures mutually recognized, international participation, cooperation and networking organization.

To ensure the quality of training in higher education has been implemented many actions at institutional level. Universities have created their own quality structures, which are developing quality systems and monitoring their implementation.

In order to adjust to a similar system of values, on which is based training in Europe, based on criteria of quality, clarity, transparency and recognition of qualifications, at national and international level have been initiated activities of elaboration of *National Frame of Qualifications* for higher education. In the development activity have been included experts from higher education institutions, representatives of ministries, students, alumni, economic agents.

So, widely accepted instruments reflect a well-defined system and are indispensable for measuring student performances in a transparent mode and allows a proper recognition of degrees between institutions and countries.

The Diploma Supplement is a compulsory document attached to a higher education diploma and it describes the degree's qualification in an easily understandable way. It is designed to provide a standardized description of the nature, level, context, content and status of the studies that were successfully completed by the graduate.

The European Credit Transfer and Accumulation System (ECTS) play an important role in the curriculum design and in validation of learning achievements. It makes study programmes easy to read and to compare for all students, local and foreign, and therefore facilitates mobility and academic recognition. The information contained in the Diploma Supplement and the number of credits attained reflects the achievements of the graduate and can be used in student's evaluation.

International cooperation in higher education is also an important area that offers many advantages and it deserves to receive support both at EU and national level. Such cooperation can improve the quality and innovation in teaching, learning and research; it is beneficial to generate new knowledge.

However, the Bologna system application meets not only benefits but also some problems, especially in the ex-socialist area. For example, Romania, which already is a member of the European Union, is still facing many obstacles in providing quality in education. According to N. Dragulanescu, they focus on the following aspects [3]:

- Counterproductive mentalities, attitudes and behaviors;
- Inexistent / insufficient / inadequate training of university staff involved in quality management;
  - Perception of quality assurance and improvement as an exclusive executive staff "obligation". Lack of involvement of managers (top, middle and base) of the concerned institutions;
  - Inexistent / insufficient customer orientation in quality assurance approach;
  - Focusing on quantitative objectives to the detriment of quality;
  - Lack / insufficiency / inadequacy of material resources allocated to central and local levels to ensure quality education;
  - Inexistent / insufficient financial resources available for investment in laboratory equipment, informational technology and multi-media equipment and the maintenance of these facilities and their associated consumables;
  - Lack / insufficiency / inadequacy of national, regional and / or European funding programs and projects in quality assurance in education (including financial support for the design, realization and implementation of quality systems in universities and schools and the approval thereof).

According to the "Strategy of Higher Education in Republic of Moldova" the listed problems also persist in our educational system, in one or another form. [6] In order to elucidate some characteristics of the high school system, seen from inside, there was made an interviewing of students graduating the master step, who mentioned the main advantages and disadvantages of higher education in Moldova - Table 1.

**Table 1****Characteristics of higher education in Moldova**

<b>Advantages</b>	<b>Disadvantages</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Automatic recognition of diplomas in Bologna area;</li> <li>- Possibility to compare students performances in theoretical and applied aspects;</li> <li>- Internal and international academic mobility;</li> <li>- Achieving the aims of education at different stages of training (bachelor, master, PhD);</li> <li>- Increasing of practical training importance;</li> <li>- Increasing of continuing education opportunities importance.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Outdated teaching methods;</li> <li>- Inefficiency of educational process upgraded infrastructure ;</li> <li>- Insufficient cultivation of scientific research skills;</li> <li>- The poor relation between the theoretical and practical training;</li> <li>- Poor motivation of teachers for qualitative educational work;</li> <li>- Insufficient teaching of informational technologies ;</li> <li>- Poor motivation of students to make qualitative studies.</li> </ul>

The study results conclude that, in spite of the advantages offered by Bologna system, in Republic of Moldova its practical application faces problems. This diminishes the trust of internal and external environment in the possibility to obtain qualitative studies within the country. However, the researches from the country and from outside show that the problems are related not only to the technical competence that can be easily overcome through a sustained financial effort, including international contribution. It is more difficult to face the chapter of behavioral component, based on European value system.

In this context, are still actual such imperatives as the performances of high school staff, use of modern technical methods, increase of students independent work value, its organization and monitoring, corruption elimination from high school, adequate remuneration of teachers, etc.

The solving of listed problems will inevitably lead to the increase of national higher education prestige, its visibility and credibility, and consequently of its image inside and outside the country, all leading to the increase of national value capital quality.

### ***Selective bibliography:***

1. Atanasiu, G. Rusu, C. "Ghidul calitatii in invatamantul superior". Proiectul Calisto; Bucuresti, 2004.
2. Cabac, V. «Calitatea invatamantului superior in viziunea comunitatii academice. Studiu de caz – Universitatea de Stat «Al.Russo» din Balti, Institutul de Politici Publice, 2006.
3. Dragulanescu N. « Quality assurance in education – slogans, myths and good practices », *International Journal "Total Quality Management & Excellence"*, vol.XXXVII, No.3/2009, Belgrade, Serbia; [www.ndragulanescu.ro](http://www.ndragulanescu.ro)
4. Dobrzanski, L.A. Roszak, M.T. "Quality management in university education" *Journal of Achievements in Materials and Manufacturing Engineering* Vol.24, Issue 2, October 2007.
5. Paslaru, V. "Principiul integrării axiologice a sistemelor de învățământ din țările Europei". Institutul de Politici Publice, 2004.
6. Studiu al UTM " Strategia invatamantului superior din Republica Moldova in contextul Procesului Bologna" [www.utm.md](http://www.utm.md)
7. The Bologna Declaration, June 1999.
8. Trofimov, V. "Învățământul economic modern: cultivarea unui nou sistem de valori la generația tânără". Revistă recenzată "Economie și Sociologie". Chișinău: A.Ș.M., 2004.
9. Trofimov, V. "Unele exigențe în formarea economistului în contextul societății cunoașterii". Materiale Conferință științifică internațională „Instruirea și cercetarea: modalități de integrare”. Chișinău: ASEM, 2008. Chișinău: Ed. ASEM, 2008.
10. "Universitatea", 28 Septembrie 2010, Nr.2, revista USM.

## **Sistemul asigurării managementului calității: implementare la catedra ”Finanțe și bănci”**

*G.Caraganciu, dr, lector superior universitar,  
catedra „Finanțe și bănci”, UCCM*

*Moldovan Universities need to pay an increased attention to quality of services in the condition of fierce competition. In this article, the author analyses the implementation of quality management at the department of Finance and Banking of Cooperative Trade University, and presents a short analysis of the level of training specialists at this department.*

În condițiile actuale învățământului superior îi revine un rol important în evoluția social-economică. Resursele intelectuale nu numai determină dezvoltarea economică, dar acestea apar ca un factor primordial în asigurarea independenței economice și politice a statului. Potențialul intelectual se află într-o dependență directă de calitatea învățământului superior și devine una din condițiile dezvoltării durabile. Declarațiile oficiale făcute în ultimii ani sau referit la educație și, în special, la învățământul superior, că fiind o prioritate națională. Este necesar ca procesele de reformă a sistemelor de educație și formare profesională să realizeze performanțele necesare în ceea ce privește atingea unui standard al calității.

În acest context, instituțiile de învățământ superior sunt obiectul reformelor, fiind puse în situație dilemică: asigurarea calității serviciilor educaționale și asigurarea satisfacției maxime ale clienților. Clientul modern al instituțiilor de învățământ superior alege serviciile prestate, în dependență de câțiva factori: prețul serviciilor prestate vis-a-vis de calitatea acestora care este măsurată prin capacitatea absolventului de a deveni specialist de înaltă calificare, creativ și deschis pentru inovare.

Sistemul de management al calității rezolvă dilema expusă prin faptul că optimizează trecerea cunoștințelor de la profesor la studenți cu costuri cât mai mici, pornind și atingând obiective ale calității. “Calitatea învățământului superior, în sens larg, ar putea fi definită ca ansamblul însușirilor, caracteristicilor procesului educațional (în formarea cărora sunt implicate toate resursele și factorii de mediu), care îi conferă aptitudinea de a satisface anumite necesități exprimate și implicite în cunoștințe, abilități, performanțe ale unor indivizi, angajatori, societate. Calitatea învățământului superior desemnează corespunderea lui (ca proces, ca sistem, ca rezultat) multiplelor necesități, obiective, norme. În sens restrâns, calitatea învățământului superior este calitatea pregătirii specialiștilor cu studii superioare.”[7]

Este bine cunoscut, că managementul calității reprezintă o strategie organizațională fundamentată pe ideea că performanța în atingerea unei calități superioare este realizată doar prin implicarea cu perseverență a întregii instituții de învățământ superior în procese de îmbunătățire permanentă. Scopul principal fiind creșterea eficienței și eficacității în satisfacerea clienților.

La nivelul instituției de învățământ superior sistemul de asigurare a calității cuprinde un set de criterii și principii referitoare la următoarele aspecte:

- a) politici, strategii și procedurile de asigurare a calității;
- b) metodologii de aprobare, monitorizare și evaluare periodică a programelor de studii;
- c) metodologia de evaluare a studenților;
- d) asigurarea performanței corpului didactic;
- e) evaluarea resurselor de învățare și a sprijinului oferit studenților în însușirea lor;
- f) organizarea bazei de date pentru autoevaluarea internă;
- g) publicarea periodică a informațiilor cu privire la calitatea studiilor oferite.

Pentru ca transferul de cunoștință să fie cât mai eficient, profesorul trebuie să fie depozitarul a mai multor cunoștințe, devenind mai atrăgător pentru studenți și mai eficient pentru procesul didactic. Acumularea de cunoștințe de către profesor îmbracă două aspecte. Primul fiind studiul bibliografic, în acest caz profesorul devine și el ca și studentul, receptor de cunoștințe. Al doilea aspect cel al cercetării științifice proprii sau colective, în acest caz datorită propriilor experiențe și descoperirii profesorul își îmbogățește bagajul de cunoștințe.

Fiecare student pentru a participa eficient la procesul de învățare trebuie să fie motivat. Motivația provine, din dorința sinceră a studentului de a urma specializarea respectivă și și din posibilitățile pe care societatea le oferă pentru îndeplinirea scopurilor propuse - de atingere a unui statut social corespunzător după absolvire.

Eficiența procesului de învățare este sensibil influențată de modul de evaluare a cunoștințelor. Acest sistem poate deveni pentru studenții un stimul la învățătură, în caz corect și veridic, dar posibil să fie și demobilizator, în caz incorect și pătitor. Din acestea considerente managementul calității trebuie să urmărească permanent modul de evaluare a cunoștințelor studenților și să intervină atunci când apar perturbări.

Spre atingerea acestei misiuni Universitatea Cooperatist-Comercială din Moldova a implementat Sistemul de Management al Calității. Pentru identificarea cerințelor clienților universității și evaluarea potențialului facultăților și catedrelor s-a elaborat procedura complexă pentru evaluarea calității, luând în considerare reglementările expuse în standardul ISO 9001: 2008.

Considerăm că nucleul care stă la baza procesului de implementare a sistemului de Management al Calității este profesorul, care activează în cadrul catedrei. Vom exemplifica acest proces la nivel de catedră „Finanțe și bănci”, care este una din cele zece catedre ale UCCM.



Unul din obiectivele implementării sistemului de calitate este identificarea cerințelor clienților studenților, masteranzilor și agenților economici prin [Ibidem]:

- evaluarea gradului de satisfacere a clienților;
- determinarea și eliminarea cauzelor neconformităților lor pentru îmbunătățirea calității procesului de instruire;
- stabilirea acțiunilor corective și preventive necesare și verificarea eficacității acestora;
- informarea conducerii universității asupra rezultatelor obținute.

Prezentul proces are următoarele etapele: identificarea cerințelor peții, prin informații statistice, programe de dezvoltare, sondaje; identificarea cerințelor legale; identificarea cerințelor și măsurarea satisfacerii clienților; analiza capacității catedrei de a satisface cerințele și așteptările clienților; măsuri pentru satisfacerea cerințelor și așteptărilor clienților; evaluarea rezultatelor.

Pentru acumularea informației referitoare la satisfacerea cerințelor clienților, determinarea și eliminarea cauzelor neconformităților, cu scopul de a îmbunătăți calitatea procesului de instruire se aplică următoarele chestionare:

- **Chestionar de evaluare a cerințelor și satisfacției studenților/masteranzilor.** Dă posibilitatea studenților și masteranzilor se exprime opinia privind calitatea prestațiilor oferite de către universitate.
- **Chestionar de evaluare a calității cursului.** Prin acest chestionar studenții au ocazia de a exprima opinia privind conținutul și suportul cursului, pregătirea profesională a cadrelor didactice.
- **Chestionar de evaluare a satisfacției absolvenților.** Permite perfecționarea proceselor universitare pentru realizarea mai eficientă așteptărilor peții muncii.
- **Chestionar de evaluare a satisfacției agenților economici.** Prin intermediul acestui chestionar se află opinia agenților economici cu privire la calitatea formării specialiștilor în cadrul Universității Cooperatist - Comerciale din Moldova. Ce contribuie la îmbunătățirea procesului de învățământ, formarea abilităților profesionale ale absolvenților potrivit cerințelor pieței muncii.
- **Chestionar de evaluare calitativă a competențelor de predare.** Permite studenților să exprime părerea privind calitatea predării cursurilor și ajută pe profesorii să îmbunătățească conținutul informativ și metodele de predare.
- **Fișa de autoevaluare a performanțelor cadrului didactic.** Contribuie la analiza performanțelor a cadrului didactic.

La catedra “Finanțe și bănci” se evaluează periodic cerințele și aprecierile studenților cu ajutorul ”Chestionarului de evaluare a calității cursului”. Aceste chestionare nu conțin elemente de identificare a studenților, ceea ce permite obținerea rezultatelor obiective. Așa, în anul universitar 2008-2009 cu ajutorului acestor chestionare au fost evaluate 4 cursuri de profil, fiind evaluate pentru fiecare curs câte 15 respondenți. Totodată studenții au avut posibilitatea de a înainta cerințele și propunerile către nivele administrative superioare prin intermediul catedrei.

De remarcat că în a.u. 2009-2010 au fost chestionați câte 15 studenți la fiecare curs de profil. În urma evaluării rezultatelor ”Chestionarului de evaluare a calității

cursului” constatăm că cursurile analizate n-au înregistrat nici la un criteriu de apreciere cu calificativul „neconformitate”. Menționăm că toți studenții au apreciat cu calificativului „nivel înalt” **Compartimentul E** - „Influența cursului asupra dezvoltării și formării profesionale”.

În urma analizei chestionarelor și cu scopul înlăturării lacunelor depistate, s-a propus elaborarea notelor de curs și textelor de lecții la disciplinele predate, precum și culegerilor de probleme. Pentru sectorul administrativ-gospodăresc au fost prezentate propuneri pentru îmbunătățire a condițiilor de desfășurare a cursurilor.

În scopul identificării opiniei absolvenților, în ce privește procesul educațional în cadrul universității și calitatea formării profesionale, au fost anchetați cu ajutorul ”Chestionarului de evaluare a satisfacției absolvenților” 20 de absolvenți. Totodată, pentru estimarea cerințelor agenților economici în baza ”Chestionarului de evaluare a cerințelor și satisfacției agentului economic” au fost anchetate băncile comerciale și întreprinderile private unde studenții au efectuat practica de producție. În urma analizei rezultatelor obținute s-a constatat că nici un criteriu din chestionar n-a înregistrat calificativul „neconformitate”. Toți agenții economici a remarcat nivelul înalt de pregătire teoretică, de posedare a instrumentarului legislativ-normativ în domeniul specializării și profilului de activitate a studenților.

Datorită evaluării informației cu privire la satisfacerea cerințelor, așteptărilor clienților universității prin chestionarea studenților și absolvenților (ca produs al procesului educațional), a agenților economici (ca beneficiari ai produselor educației) să face perfecționarea continuă a proceselor universitare.

#### **BIBLIOGRAFIE:**

1. Standardul SR EN ISO 9001:2008, *Sisteme de management al calității. Cerințe*.
2. Ciurea, S., Drăgănescu, N., *Managementul calității totale*, Editura Economică, București, 1995
3. Drăgănescu, N., *Managementul calității serviciilor*, Ed AGIR, 2003
4. Hinescu, A., *Cercurile de calitate ca instrumente ale managementului și al calității totale*, Tribuna Economică, nr. 25, 1998
5. Hinescu, A., *Satisfacerea consumatorului prin îmbunătățirea managementului calității totale (TQM)*, Tribuna Economică nr. 26, 1996
6. Olaru, M., *Managementul calității*, Editura Tehnică, București, 1995
7. Șavga L., Maleca T., Țurcanu Gh., Nicolaescu M., Julencu M., Șavga G., *”Concepția sistemului de management al calității în instituțiile de învățământ superior”*, Chișinău, ASEM, 2006

*Recenzenți: V. Setiniuc, dr., conf. univ.  
T. Tuhari, dr. hab., prof. univ.*

*Prezentat în luna noiembrie 2010*

## OPTIMIZAREA COMUNICĂRII PROFESIONALE A STUDENȚILOR

*Svetlana Guțu, lector superior,  
Universitatea Cooperatist-Comercială din Moldova*

*Actuellement la communication professionnelle devient indispensable à l'activité professionnelle plus qu'autrefois grace aux processus et aux lois économiques qui reclament une communication à l'échelle nationale-régionale-globale, ainsi qu'à ceux de formation et de développement de l'homme moderne. Voilà pourquoi il revient à l'école et à l'Université une tâche beaucoup plus compliquée de formation et de developpement des compétences de communication chez les étudiants. Certains résultats d'une partie d'expérimentations du domaine sont présentés dans la communication de l'auteur.*

*Termes-clé: compétence communicative, formation professionnelle, enseignement professionnel universitaire etc.*

În condițiile societății contemporane școlii îi revin misiuni tot mai complexe cu privire la formarea competențelor. „Motiv pentru care și problema educației a suferit modificări substanțiale, menționează D.Salade, numeroase foruri internaționale examinând-o dintr-o perspectivă nouă, sugerând și imprimând direcții de activitate pentru etapele următoare. Ca o continuitate, analizele făcute și pornite de pe poziții diverse subliniază cu insistență rolul și valoarea educației în procesul devenirii umane.” [1, p.15] Nu numai în profesii, ci și în viața socială în ansamblul ei educația devine atât o premisă, cât și un rezultat care condiționează atitudinea și conduita individului. „Educația urmărește să-i ajute pe indivizi să învețe să se *conducă*, să poată să se *adapteze* și să știe să *colaboreze*” (R.Dottrens), ceea ce sintetizează principalele direcții ale pregătirii omului pentru muncă și viață în epoca actuală. Cu alte cuvinte, educația răspunde unor anumite necesități, fiind, prin aceasta, *funcțională* [Ibid., p.28], iar pedagogul francez M.Debesse menționează că „educația este formare și transformare, este modelare și perfecționare și nu numai informare, oricât de largă ar fi aceasta.” [Ibid.] Individul, la rândul lui, trebuie să se orienteze spre totalizarea cunoașterii și să fie supus unei formări în perspectiva inserției lui în structurile sociale.

Referindu-se la rolul cunoștințelor în formarea intelectuală, M.Momanu menționează că „*rolul profesorului nu mai e de a transmite, simplu, cunoștințe...*

Profesorul nu „transmite” și nu „distribuie” cunoștințe; el *comunică*, antrenând întreaga personalitate a elevului/studentului în *dobândirea cunoștințelor instrumentale și funcționale*; el trebuie să-și pună „problema unei dezvoltări sănătoase a rațiunii, remarcă Radice (1981), care să stimuleze capacitatea subiecților de a fi, la maturitate, coerenți și nu lipsiți de logică, culți și nu înrobiți miturilor, erudiți și nu superstițioși, pe scurt, să fie în stare a deosebi raționamentul corect de cel eronat, adevărul de minciună.” [2, p.39]

O cercetare desfășurată în domeniul dezvoltării competenței de comunicare profesională a studenților economiști a condus la pregătirea subiecților pentru înțelegerea fenomenului lingvistic în ansamblu, în totalitatea schimbărilor ce intervin impetuos în societate și, respectiv, în limbă. Căci limba „ține pulsul vieții culturale”, creează educaților posibilitatea de a pătrunde în contextul cultural și economic general-european, în care unitatea indisolubilă dintre limbă și cultură nu sunt puse la îndoială. Or, angajarea noastră pe calea progresului social-economic și cultural-spiritual impune nevoia de perfecționare și a mijloacelor de exprimare adecvate, căci comunicarea profesională reprezintă unul dintre factorii de bază în formarea și în activitatea profesională. [3, VI.Pâslaru]

Studenții economiști au fost supuși unor testări la cursul *Bazele comunicării*. Câteva aspecte experimentale de optimizare a competențelor de comunicare ale acestora sunt prezentate în continuare.

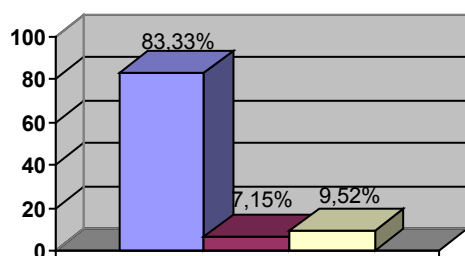
Înainte de predarea cursului, studenților li s-au propus două chestionare, cu itemi de cunoaștere teoretică și cu itemi de aplicare practică, ale căror valori reprezintă și valorile competenței de comunicare în limba română.

### **Chestionarul 1: Calitatea achizițiilor teoretice ale studenților**

*Itemul 1: Însușirea temeinică a terminologiei de specialitate, utilizarea corectă a acesteia constituie o garanție a succesului în plan profesional?*

*Încercuiți o singură variantă de răspuns.*

Tabelul 1, Figura 1. Terminologia de specialitate - garanție a succesului în plan profesional

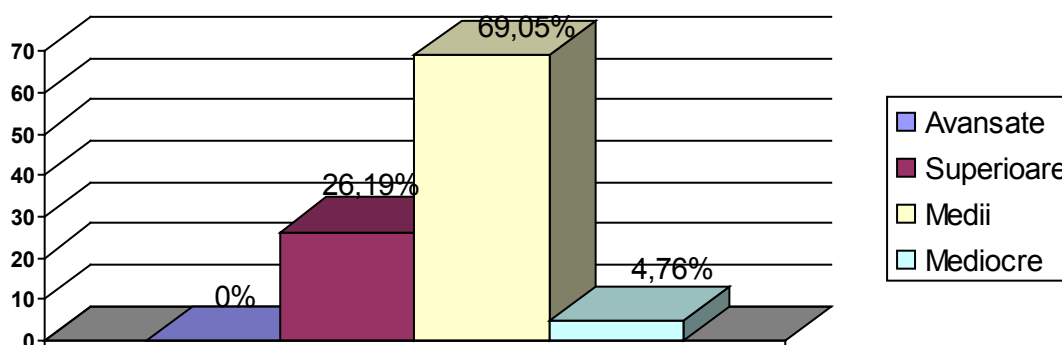


Da		Nu		Nu știu	
nr.	%	nr.	%	nr.	%
35	83,33	3	7,15	4	9,52

Datele indică conștientizarea valorii terminologiei de specialitate ca și condiție a succesului profesional de către peste 4/5 dintre studenți, ceea ce reprezintă un temei praxiologic suficient pentru a valida actualitatea temei de cercetare și rațiunea desfășurării experimentului.

**Itemul 2:** Cum vă apreciați propriile capacități de comunicare? Subliniați varianta ce vă caracterizează.

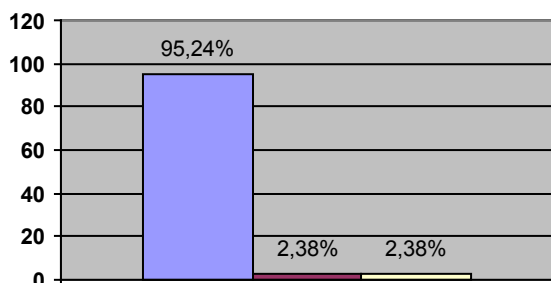
Figura 2. Aprecierea propriilor capacități de comunicare



Prevalarea nivelului mediu în conștientizarea de către studenți a propriei competențe de comunicare se asociază concluziei la primul item: cercetarea este actuală și necesară, iar studenții sunt deschiși pentru o dezvoltare mai bună a competenței de comunicare generală și profesională.

**Itemul 3:** Susțineți ideea că lucrul în grup / în perechi maximizează capacitățile intelectuale ale studenților: de a gândi, a fi inovatori, a lua decizii, a comunica eficient... Încercuiți o singură variantă de răspuns.

Figura 3, Tabelul 2. Maximizarea capacităților intelectuale ale studenților prin lucrul în grup/în perechi



Da		Nu		Nu știu	
nr. part.	%	nr. part.	%	nr. part.	%
40	95,24	1	2,38	1	2,38

Atitudinile studenților față de lucrul în grup vădesc manifestarea trebuinței de comunicare ca și condiție inerentă formării profesionale. Caracterul pozitiv al atitudinilor lor față de activitatea în grup în proporție de peste 95% reprezintă deci un rezultat favorabil și formării competenței de comunicare economică.

**Itemul 4:** Ați dobândit competențe de comunicare eficientă în limba română:

1. în familie; 2. la liceu; 3. la facultate; 4. în societate sau în cadrul unor activități extrașcolare. Încercuiți răspunsul ce vă caracterizează.

Faptul că cca 1/3 dintre studenți și-au dezvoltat CC în anii de liceu este unul normal pentru studenții de la anul I, ca și locul II al familiei în această ierarhie. Dar locul III pe care se plasează facultatea în dezvoltarea CC a studenților de la anul III și IV descoperă o mare problemă a învățământului universitar, deoarece

formarea în profesie nu poate fi de calitate, dacă această activitate nu include în mod firesc și dezvoltarea competenței de comunicare profesională. Parametrii combinați (familie/liceu/facultate/societate) indică însă asupra punctelor de gravitație, care polarizează comunicarea studenților moderni și sferile de dezvoltare a competenței de comunicare profesională (economică).

Tabelul 3. Domeniile în care își dezvoltă studenții CC în limba română

<b>Domeniile de comunicare și dezvoltare a CC</b>	<b>nr.</b>	<b>%</b>
la liceu	13	30,95
în familie	6	14,28
la facultate	4	9,52
în familie/ la liceu	3	7,14
în familie/la liceu/la facultate/în societate/în cadrul activităților extrașcolare	3	7,14
la liceu/ în societate sau în cadrul unor activități extrașcolare	3	7,14
în familie/la facultate	2	4,76
în familie/ la liceu/ la facultate	2	4,76
în societate sau în cadrul unor activități extrașcolare	2	4,76
la liceu/ la facultate	1	2,38
la liceu/la facultate/ în societate sau în cadrul unor activități extrașcolare	1	2,38
în familie/ în societate sau în cadrul unor activități extrașcolare	1	2,38
în familie/la facultate/ în societate sau în cadrul unor activități extrașcolare	1	2,38

**Itemul 5:** *Ce ați dori să se schimbe în cadrul cursurilor universitare audiate, pentru eficientizarea exprimării îngrijite, elevate, alese? Propuneți 1-3 sugestii pe care ar trebui să le ia în considerație profesorii dvs.*

Cele mai relevante răspunsuri le prezentăm în continuare:

*În primul rând, exprimarea îngrijită a profesorilor (3); Profesorii ar trebui să vorbească mereu frumos. Ar putea fi un exemplu demn de urmat și pentru noi (2); Mulți profesori nu dau dovadă de un limbaj adecvat; Obligatoriu/neapărat să cunoască limbajul de specialitate; Lucrul în grup, care dezvoltă vocabularul, favorizează gândirea critică. (4); Organizarea dezbaterilor (4); Seminarele să fie organizate sub formă de dezbateri, comunicare, nu doar răspunderea temelor;*

*Schimb de experiență cu profesorii din România; Profesorii să țină cont și de părerile studenților, să le respecte; Să aprecieze cunoștințele studenților cu nota potrivită /Să fie obiectivi (2); Să evite rusismele, în special, profesorii mai în vârstă.; Să-și exprime gândurile ca studenților să le fie interesant; Să lucreze cu auditoriul și permanent să-i treacă pe cei din spate în față ca să nu avem mâine specialiștii de astăzi – rău de tot pregătiți!; Cât mai multe tehnici interactive de lucru; cât mai multe activități în afara orelor de studii; Niciun răspuns (20).*

Și în acest sondaj studenții au pus accentul pe comunicarea în grup, pe dezbatere și gândirea discursivă, acordându-le câte 4 puncte, ceea ce confirmă odată în plus valoarea instructiv-educativ-formativă a comunicării didactice și profesionale a studenților.

**Itemul 6:** *De ce credeți că în Republica Moldova specialiștii în domeniul economic nu posedă un limbaj profesional avansat. Enumerați 3 propuneri importante, după părerea dv., întru ameliorarea situației.*

Răspunsurile studenților s-au repartizat astfel:

*Studierea aprofundată a literaturii de specialitate și a lexicului profesional (6); În sistemul de învățământ – mai multe discipline care ar dezvolta abilități de comunicare; Să ia cursuri de limbă română ca să se exprime îngrijit; Nu-și dau interesul pentru a comunica corect; Nici nu doresc să comunice frumos; N-au învățat de mici să vorbească corect; Nu s-a pus baza comunicării încă din gimnaziu, liceu; Să se străduiască să utilizeze în comunicare mai multe cuvinte din limba română; Să studieze limba română la nivel profesional; Să studieze toți specialiștii din domeniul economic Bazele comunicării; Cursuri speciale de însușire corectă a limbii române, a literaturii de specialitate; Niciun răspuns ( 22).*

Un tip de răspuns de luat în vedere este faptul că studenții înțeleg dezvoltarea comunicării anume ca o componentă indispensabilă formării profesionale inițiale: o formare profesională de calitate, afirmă ei, presupune și dezvoltarea competențelor. Un alt moment semnificativ este caracterul absolut tolerant al opiniilor expuse, acestea menționând și opinând, fără să avanseze cerințe maximaliste față de cei care nu doresc să învețe limba română, ceea ce denotă la studenții moldoveni un grad avansat de interculturalitate.

## **Chestionarul 2. Achizițiile practice ale studenților în domeniul comunicării profesionale**

**Itemul 1:** *Eliminați dintre cele două paronime pe cel nepotrivit contextului:*

1. Mărfurile au fost *evolute/evaluate* la un preț înalt.
2. Plata s-a făcut în *numerar/numeral*.
3. Am *investit/investit* în această întreprindere 20 de milioane de lei.
4. Acest *stog/stoc* de mărfuri în curând va fi pus în vânzare.
5. Am absolvit facultatea de *menajament/management*.
6. Sunt *încrezut/încredințat* că produsele noastre vă vor bucura prin calitatea lor.

Tabelul 4. Exercițiu stilistic

Răspunsuri corecte	nr.	%
Șase răspunsuri corecte	2	4,76
Cinci răspunsuri corecte	20	47,64
Patru răspunsuri corecte	6	14,28
Trei răspunsuri corecte	6	14,28
Două răspunsuri corecte	0	0
Un singur răspuns corect	4	9,52
Niciun răspuns corect	4	9,52

Cca jumătate dintre studenți au dat câte cinci răspunsuri corecte, ceea ce constituie o performanță bună, nu însă și satisfăcătoare nivelului așteptat de dezvoltare a CC profesională, având în vedere faptul că exercițiul dat, pe de o parte, este unul și pe puterile elevilor, iar pe de alta, ca și date ale problemei, operează cu termeni specifici profesiei de economist.

**Itemul 2 : Subliniați cuvintele cu accentul plasat corect:**

débit – debít

organizátor – organizatór

ímport – impórt

crédit – credít

expedítor - expeditór

expórt - éxport

tranzít – tránzít

investítór – investítór

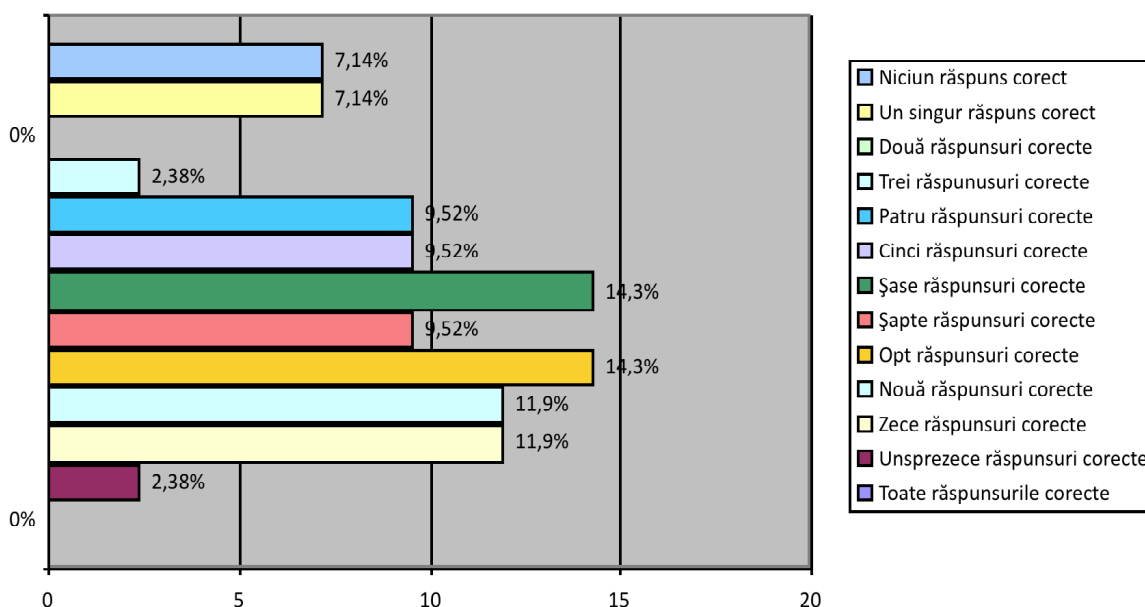
rápport – rapórt

tráfíc – trafic

colectór – coléctor

diplómă – díplomă

Figura 4. Exercițiu fonologic



Au atins cota de 75% răspunsuri corecte 26,18% dintre studenți, iar cota de 50% răspunsuri corecte - 50% studenți, ceea ce reprezintă un nivel mediocru de pronunție corectă a omofonelor, 75% dintre studenți trebuind să dea câte cel puțin 9 răspunsuri corecte.

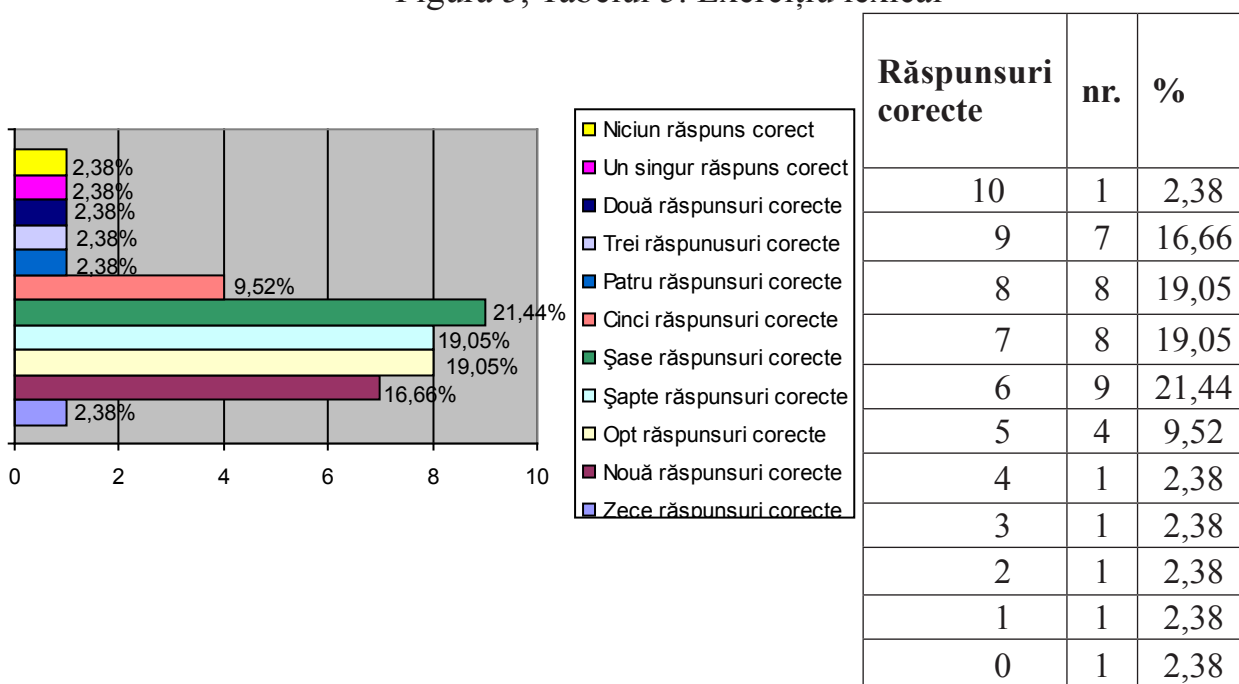


**Itemul 3: Subliniați forma recomandabilă a următoarelor substantive**

1. *mostră* – *monstră*
2. *băcălie* – *băcănie*
3. *vehicol* – *vehicul*
4. *computator* – *computer*
5. *dublicat* – *duplicat*
6. *marcheting* – *marketing*
7. *monetă* – *monedă*
8. *rutieră* – *maxitaxi*
9. *servici* – *serviciu*
10. *rețetă* – *recetă*

Procentajul adunat de „jumătatea pozitivă” a studenților este de  $2,38+16,66+19,05+19,05+21,44=59,53\%$ , ceea ce reprezintă un indice bun de formare în acest aspect a competenței de comunicare a studenților

Figura 5, Tabelul 5. Exercițiu lexical



**Itemul 4: Depistați greșelile / Indicați forma recomandabilă:**

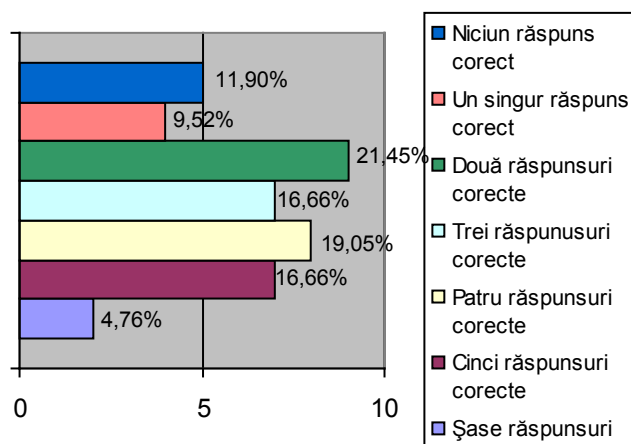
1. *Se vând hăinuțe pentru copii de lână/* \_\_\_\_\_
2. *Am procurat brânză de vacă degresată/* \_\_\_\_\_
3. *Trebuie să vă dăm unele întrebări/* \_\_\_\_\_
4. *Bluzele se privesc frumos/* \_\_\_\_\_
5. *El a refăcut din nou acest ambalaj/* \_\_\_\_\_
6. *Această sumă de bani e suficientă pentru a începe o afacere/* \_\_\_\_\_

Itemul conține 6 propoziții cu doar câteva tipuri de greșeli de exprimare: echivocuri (2); calchieri (2); pleonasme (2).

„Jumătatea pozitivă” a studenților care s-au încadrat cu răspunsuri corecte de la 6 la 4 este reprezentată de  $4,76+19,05+16,66\%=40,47\%$ , ceea ce constituie un indice mai mic de 50%, adică este o valoare insuficientă în dezvoltarea acestui aspect al competenței de comunicare a studenților. În general însă acesta-i un rezultat semnificativ, știindu-se că la proba echivocuri/calchieri/pleonasme vorbitorii oricărei limbi comit cele mai multe greșeli, cu atât mai semnificativ pentru știință este acest

rezultat, dacă-l raportăm la situația socio-lingvistică a vorbitorilor de limbă română din R. Moldova.

Figura 6, Tabelul 6. Exercițiu complex



Răspunsuri corecte	Nr. nr.	%
Șase răspunsuri corecte	2	4,76
Cinci răspunsuri corecte	7	16,66
Patru răspunsuri corecte	8	19,05
Trei răspunsuri corecte	7	16,66
Două răspunsuri corecte	9	21,45
Un singur răspuns corect	4	9,52
Niciun răspuns corect	5	11,90

**În concluzie:** Atât partea teoretică, cât și achizițiile practice ale experimentului de constatare demonstrează înțelegerea corectă de către majoritatea studenților economiști a chestiunii dezvoltării competenței de comunicare, aceasta fiind considerată de ei ca și componentă indispensabilă formării profesionale inițiale. Ei avansează în mod civilizată exigențe față de profesori și colegii lor în ceea ce privește comunicarea în grup și dezvoltarea gândirii critice ca forme și procedee eficiente de formare profesională. *Principiul exemplului* continuă să rămână clasic și de neînlocuit în ierarhia metodologică a învățării și cultivării exprimării. Calitatea exemplului în vorbire influențează și direcționează demersul educațional, iar profesorul constituie reperul-cheie prin referința la un exemplu elocvent de comunicare.

Inovațiile ce parvin pe diferite căi în domeniile vieții, inclusiv în cel economic și reclamă necesitatea adaptării individului la aceste modificări, asimilarea noilor termeni conform noilor realități și, respectiv, utilizarea curentă a acestora.

#### Referințe bibliografice:

1. Salade, D., Dimensiuni ale educației. Buc.: EDP, 1998, 232p.
2. Momanu, M., Introducere în teoria educației. Iași: Polirom, 2002, 176p.
3. Pâslaru, Vl., Reformarea sistemului educațional în contextul integrării europene. În: Reformarea sistemului educațional. Ch.: Arc, 2001, p.9-36.

*Recenzenți: V. Pîslaru, dr. hab., prof. univ.  
V. Botnarcu, dr. hab., prof. univ.  
Prezentat în luna noiembrie 2010*

## RELEVANȚA OFERTELOR EDUCAȚIONALE PENTRU PIAȚA MUNCII

*Galina Bulat, doctorand,  
Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă”*

*Today the educational system must create conditions and opportunities for realizing some fundamental dimensions of education which are established by UNESCO, by educational actors.*

- To study in order to know, which envisages formal education*
- To study in order to do, which means improving the working place*
- To study to survive, which contributes to harmony and social cohesion*
- To study to organize your own life, due to the accumulated valuable information and of the collective experience.*

*The author of the research discusses the education and the problem of professional formation for the needs of job market, considering them as fundamental objectives, based on the collaboration of educational policies and the activities fulfilled by education suppliers.*

Gradul de realizare a potențialului uman al unei țări este în strânsă legătură cu eficacitatea și durabilitatea conexiunilor între sistemul educațional și viața socială. Aceste relații se materializează, în particular, prin raporturile între educație/formare și piața muncii. Un sistem educațional, care nu este apt să “producă” conform necesităților pieței muncii și, mai ales, să anticipeze aceste necesități, este generator de forță de muncă, care nu își va găsi aplicare, adică un loc de muncă potrivit calificării și așteptărilor, și, respectiv, care nu se va integra în viața socială. Altfel spus, un sistem de învățământ trebuie să creeze condiții și oportunități pentru realizarea de către fiecare individ a celor patru dimensiuni ale educației, stabilite de UNESCO:

- *învățarea pentru a ști, care vizează educația formală;*
- *învățarea pentru a face, care presupune perfecționarea la locul de muncă;*
- *învățarea conviețuirii, care se referă la activitățile sociale și ajută la coeziunea socială;*
- *învățarea organizării propriei vieți, care contribuie la acumularea de informații puse în slujba dezvoltării personale și a unui stil mai bun de viață.*

Creșterea relevanței educației și formării profesionale pentru nevoile pieței muncii este un obiectiv declarat și urmărit în elaborarea politicilor educaționale și în activitățile desfășurate de furnizorii de educație. În acest sens, au fost promovate

o serie de inițiative vizând adaptarea ofertei de educație și formare profesională la cerințele și necesitățile pieței muncii: (1) reconsiderarea metodologiilor de planificare a admiterii și înmatriculării în învățământul profesional de toate nivelurile; (2) revizuirea și re-conceperea planurilor de învățământ din perspectiva furnizării competențelor-cheie; (3) startarea activităților pentru elaborarea Cadrului Național al Calificărilor; (4) elaborarea descriptorilor de calificări, cu atragerea reprezentanților angajatorilor; (5) instituirea comitetelor sectoriale etc.

Deși au fost impulsionate mai multe inițiative pozitive, “prăpastia” între piața educațională și cea a muncii rămâne a fi destul de adâncă, reprezentanții celor două sfere făcându-și reproșuri reciproce în ceea ce privește cauzele incoerențelor existente. Printre factorii care limitează gradul de corelare a educației și formării profesionale cu piața muncii se regăsesc:

1. Inexistența/ineficiența metodologiilor de prognozare a necesităților, pe termen lung, ale pieței muncii, fapt care afectează calitatea planificării și capacitatea de reacție a sistemului educațional.
2. Capacități reduse ale sistemului educațional de a se adapta prompt la necesitățile și schimbările survenite pe piața forței de muncă, situație cauzată și de rigiditatea curriculei de formare.
3. Implicarea insuficientă a partenerilor relevanți în planificarea ofertelor educaționale și în formarea profesională, în dezvoltarea curriculară și evaluarea competențelor absolvenților.
4. Dezvoltarea și valorizarea insuficientă a parteneriatelor în educație și formare.
5. Lipsa mecanismelor de monitorizare a inserției și a evoluției profesionale a absolvenților (“tracer studies”) de la diferite niveluri de formare profesională.

La nivel de sistem, unele dintre aceste probleme vor fi soluționate odată cu implementarea Cadrului Național al Calificărilor, în calitate de instrument de asigurare a transparenței și calității în educație, de facilitare a mobilității forței de muncă. Cadrul Calificărilor trebuie să ofere instituțiilor de educație/formare și mediului de afaceri/pieței muncii atât pe interior, cât și în afara țării, informația privind sistemul de calificări naționale.

În conformitate cu recomandările Uniunii Europene privind stabilirea Cadrului European al Calificărilor (EQF), deși EQF este un cadru voluntar și nu există obligații formale cu privire la adoptarea acestuia, se recomandă ca, până în anul 2010, țările europene să își coreleze propriul sistem de calificări cu EQF, iar până în anul 2012, toate certificatele de calificare nou-eliberate să conțină referiri la nivelul EQF corespunzător. Acest lucru face posibilă compararea nivelurilor de calificare din diferite țări, pe baza *grilei de descriere EQF* care are la bază rezultatele învățării (competențele).

În practică, începând cu anul 2012, toate calificare acordate trebuie să facă referire la EQF pentru ca angajatorii să poată identifica abilitățile, cunoștințele și

competențele unui candidat. Acest lucru va îmbunătăți transparența, comparabilitatea și transferabilitatea calificărilor cetățenilor, stabilite în conformitate cu practica din diferite state. Fiecare nivel de calificare ar trebui, în principiu, să poată fi atins printr-o varietate de rute educaționale și profesionale. În plus, EQF ar trebui să permită organizațiilor sectoriale internaționale să-și raporteze sistemele de calificări la un punct de referință comun, european, arătând astfel relația dintre calificările internaționale sectoriale și sistemele naționale de calificări.

În sens mai larg, recomandările europene ținesc spre realizarea obiectivelor de promovare a învățării de-a lungul vieții și de creștere a șanselor de ocupare a unui loc de muncă, a mobilității și integrării sociale a persoanelor. Principiile transparente de asigurare a calității și schimbul de informații vor sprijini punerea sa în aplicare și construirea încrederii reciproce.

În consecință, realizarea obiectivelor menționate va contribui la modernizarea sistemelor de educație și de formare, la crearea unei conexiuni între educație, formare și ocuparea forței de muncă și la construirea de punți de legătură între educația formală, non-formală și informală și, de asemenea, va conduce la validarea rezultatelor învățării obținute din experiență.

Este recunoscut faptul că sistemul educațional stă la baza progresului oricărei națiuni, uneori însă procesele din învățământ conduc la distorsiuni pe piața muncii fie prin formarea în exces a unor categorii de specialiști, fie prin lipsa acestora, pregătirea insuficientă sau de proastă calitate.

Calitatea studiilor reprezintă o problemă dintre cele mai importante în relațiile sistemului de învățământ cu mediul de afaceri și lumea muncii. Dacă la nivelurile învățământului general evaluarea finalităților educației se realizează printr-un sistem instituționalizat, în cazul învățământului profesional de toate nivelurile (secundar profesional, mediu de specialitate și superior), procedurile de evaluare se stabilesc pe principii de autonomie instituțională și cu accent, în special, pe proces, dar nu pe finalități de studii sau, și mai important, nu pe eficiența și eficacitatea procesului.

Faptul că actualmente reprezentanții angajatorilor nu participă la elaborarea și nu au posibilitatea de a interveni în politicile educaționale, atare mecanisme fiind practic inexistente, creează decalaje semnificative între nivelul de pregătire al absolvenților și așteptările întreprinderilor. Potrivit datelor Studiului “Relațiile de Muncă în Republica Moldova din perspectiva companiilor”, realizat de Centrul Analitic Expert-Grup, 66,7% din companii invocă lipsa forței de muncă calificate ca principala cauză a deficitului de personal din cadrul întreprinderilor. Același studiu constată că, deși companiile preferă să angajeze tineri, sunt evidente anumite deficiențe care se manifestă în procesul angajării tinerilor. Între acestea, alături de lipsa devotamentului față de muncă (32%), lipsa abilităților profesionale (30%), nivelul redus de cultură generală (21%), dificultățile de adaptare la locul de muncă (13%), cu cea mai

mare pondere se regăsește decalajul semnificativ dintre nivelul cunoștințelor absolvenților și cele solicitate de către angajatori (68%).

Starea de lucruri dedusă din analiza relațiilor de muncă în Republica Moldova din perspectiva companiilor ridică probleme imperioase în fața sistemului de formare profesională și din motivul diferențelor semnificative în abordările instituțiilor de învățământ și ale lumii muncii asupra conținuturilor și finalităților educației (generale și profesionale). Analiza de suprafață a planurilor de învățământ aplicate în școli profesionale, colegii și universități relevă o pondere ridicată a disciplinelor teoretice în detrimentul instruirii practice. Acest lucru este deosebit de evident în cazul școlilor profesionale, care, prin statut, au misiunea de a pregăti forța de muncă: dintr-un total de cca.4700 de ore, aproximativ 2300 sunt afectate pregătirii generale.

În consecință, structura de competențe a absolvenților nu corespunde celei cerute de angajatori, care pun accentul mai mult pe deprinderile practice (78%), capacitatea de a lucra în echipă (66%), experiența în domeniu (51%), conștientizând totodată și importanța cunoștințelor teoretice (41%), competențelor digitale (33%) și cunoașterii limbilor străine (24%).

Ne convingem, astfel, că anume deprinderile practice, spre deosebire de cunoștințele și scorurile înalte demonstrate la testări/examene, sunt exact acel tip de competențe pe care ar trebui să-l furnizeze sistemul educațional. Atingerea acestor obiective va facilita inserția profesională și va permite înlăturarea celor mai severe obstacole cu care se confruntă absolvenții în procesul de tranziție de la studii la muncă și viața activă.

Incoerențele existente între piața educației și cea a muncii se manifestă cel mai pregnant în decalajele dintre volumele și structura calificărilor furnizate de sistemul educațional și cele necesare pe piața forței de muncă. În special pe parcursul ultimului deceniu, instituțiile de formare profesională, “au produs” absolvenți și au format excedent de forță de muncă nesolicitată, situație creată din următoarele considerente:

1. La unele specialități din învățământul superior, considerate de-a lungul anilor greu accesibile, s-a lărgit, instantaneu, accesul prin deschiderea aceluiași facultăți în majoritatea universităților: drept, business, contabilitate etc.
2. Instituirea formei de finanțare a studiilor prin contract și lipsa selecției propriuzise în învățământul superior a determinat deplasarea fluxurilor de tineri spre învățământul superior, în defavoarea colegiilor și școlilor profesionale.
3. Învățământul secundar profesional, în special grație bazei tehnico-materiale depășite și sub nivelul rigorilor minime, este neatractiv pentru tinerii moldoveni, iar profilul meseriilor și calificarea absolvenților nu corespund cererii existente pe piața muncii.
4. Organele responsabile de reglementarea proceselor respective nu au dezvoltat mecanisme clare de planificare a pregătirii forței de muncă în raport cu necesarul economiei naționale.

Problemele enumerate fac parte dintr-un proces mai complex al deteriorării diferitelor raporturi proprii tranziției la economia de piață.

Neconcordanța dintre ceea ce pregătește sistemul de învățământ și cerințele pieței muncii se datorează lipsei unei analize sistemice și sistematice a tuturor informațiilor ce țin de piața muncii și sistemul de pregătire profesională. Există date statistice privind numărul de absolvenți ai fiecărei trepte din învățământ, însă nu se cunosc alte informații relevante și necesare pentru constatarea eficienței educației: costurile de instruire pentru fiecare nivel, calitatea serviciilor educaționale oferite de fiecare instituție, competențele necesare pentru încadrarea în câmpul muncii etc.

În aceeași ordine de idei, informațiile privind piața muncii sunt sumare și foarte generale. Ele nu reflectă solicitările, așteptările angajaților, mobilitatea pe piața forței de muncă, condițiile care o stimulează, productivitatea muncii, dependența dintre nivelul salariilor și productivitatea muncii, nivelul salariilor și migrația forței de muncă etc.

Toate aceste informații ar fi ușor deduse în cazul existenței unui sistem național de analiză și prognoză a pieței muncii, relaționat prin mecanisme valide cu sistemul educațional și de formare profesională.

O analiză pertinentă a pieței forței de muncă trebuie să determine și să prognozeze:

1. Tendințele demografice și procesele de natură socială, politică, economică care le vor influența. Numărul tinerilor care vor intra în următorii 2, 5, 10...N ani pe piața muncii.
2. Numărul persoanelor care vor fi înmatriculate la diferite niveluri ale sistemului educațional.
3. Capacitățile de absorbție de către piața muncii a absolvenților de la diferite niveluri de învățământ, deținând diferite calificări.
4. Condițiile economice de care depind previziunile de mai sus etc.

Deși informația de pe piața muncii este crucială, în procesul de integrare profesională pot concura diverși alți factori care facilitează inserția. Între aceștia pot fi nominalizați prestigiul instituției absolvite și, după caz, al cadrelor didactice formatoare, prezența pe piață și autoritatea organizației/organizațiilor în care tânărul a efectuat stagiile de practică sau a lucrat pe perioada studiilor, formele de training, de consiliere și orientare profesională, formele de recrutare și calitatea susținerii interviului de recrutare, târgurile de profesii etc.

Oferta de formare profesională se bazează pe un set de elemente care urmează a fi considerate la pronosticarea și elaborarea acesteia:

1. Analiza resurselor disponibile și a celor necesare pentru adaptarea ofertei de formare profesională inițială la cerințele pieței muncii. În calitate de resurse și informații care definesc capacitatea sistemului de formare profesională de a răspunde cererii de forță de muncă, vor interveni

rețeaua instituțională, resursele umane, materiale și financiare din sistem, parteneriatele dintre instituțiile de învățământ de diferite niveluri și parteneriatele dintre instituții și agenții economici. De asemenea, este important ca tendințele și estimările previzionate să fie validate pentru demonstrarea pertinentei și relevanței acestora.

2. Definirea priorităților, obiectivelor și acțiunilor necesare pentru adaptarea ofertei de formare profesională la cererea de forță de muncă previzionată. Acest element se referă și la dezvoltarea parteneriatelor la toate nivelele decizionale în scopul adoptării celor mai potrivite decizii pentru dezvoltarea sistemului de formare profesională, dar și pentru asumarea de către actorii implicați a obiectivelor și acțiunilor planificate în acest scop.
3. Monitorizarea implementării acțiunilor planificate pentru adaptarea continuă a ofertei educaționale la cerințele pieței muncii, care oferă feed-back-ul necesar pentru următorul ciclu de planificare.

În crearea relației biunivoce între sectorul educațional și lumea muncii un rol aparte îl au parteneriatele, importanța cărora în educație și formare profesională este accentuată și în documentele de politici europene. Astfel, în Raportul Uniunii Europene privind progresele înregistrate în punerea în aplicare a Programului de lucru „Educație și formare profesională, 2010”, se relevă că parteneriatele între instituțiile de învățământ și de formare profesională, precum și părțile interesate externe, în special din domeniul muncii, ar trebui consolidate la toate nivelurile. Astfel de parteneriate ar reuni profesioniștii din domeniul educației și al formării profesionale, întreprinderile, organismele societății civile, autoritățile naționale și regionale, oferindu-le o agendă comună în perspectiva învățării de-a lungul vieții.

Există diverse oportunități care ar servi drept bază pentru dezvoltarea parteneriatelor între sfera educației și lumea muncii:

1. Elaborarea, în comun, a finalităților de studiu (pe niveluri de calificare) și participarea la evaluarea competențelor.
2. Realizarea studiului analitic al conformității Nomenclatoarelor domeniilor, specialităților și meseriilor în raport cu calificările solicitate pe piața muncii națională.
3. Desemnarea, din rândul specialiștilor-practicieni, a persoanelor care vor fi antrenate în activități didactice în instituțiile de învățământ.
4. Acordarea, în întreprinderile subordonate, a locurilor pentru stagiile de practică pe perioada studiilor.
5. Elaborarea programelor de inserție a absolvenților instituțiilor de învățământ pe piața muncii.
6. Dotarea cabinetelor, laboratoarelor, atelierelor în instituțiile de învățământ etc.



Procesul de interacțiune a sferelor educației și muncii urmează a fi regândit din perspectiva eliminării constrângerilor actuale. Provocările noului mileniu reclamă schimbări semnificative în fundamentarea educației și formării profesionale a forței de muncă. Guvernele, sindicatele, patronatele trebuie să accepte ideea în virtutea căreia este necesară o forță de muncă tot mai calitativă și mai competitivă și un sistem educațional care să corespundă acestui deziderat pentru a avea o dezvoltare economică susținută. Chiar dacă progresul tehnologic, inovația și distribuirea eficientă a bunurilor și serviciilor sunt importante pentru dezvoltarea economică, calitatea și relevanța resurselor umane sunt recunoscute ca esențiale.

### **Referințe bibliografice:**

1. Bergan S. *Qualifications: Introduction to a Concept*. Council of Europe, 2007. 274 p.
2. Cadrul European al Calificărilor pentru Învățarea de-a lungul Vieții. Recomandarea Parlamentului European și a Consiliului. Jurnalul Oficial al Uniunii Europene, C 111/1 6.5.2008.
3. Educație și formare profesională, din seria *Informări provenind de la instituțiile, organele și organismele Uniunii Europene*. Raport privind progresele înregistrate pentru anul 2010. Jurnalul Oficial al Uniunii Europene, C 117/01/2010.
4. Interdependența sistemului educațional cu piața muncii. Chișinău: Magenta Consulting, 2007.
5. Relațiile de Muncă în Republica Moldova din perspectiva companiilor. Chișinău: Expert-Grup, 2007.
6. Stenström M.-L., Tynjälä P., *Towards Integration of Work and Learning: Strategies for Connectivity and Transformation*. Springer Science, Business media B.V., 2009. 251 p.
7. Tynjälä P., Välimaa J., Boulton-Lewis G. *Higher Education and Working Life: Collaborations, Confrontations and Challenges*. European Association for Research on Learning, 2006. 276 p.

*Recenzenți: L. Șavga, dr. hab., prof. univ.  
S. Musteață, dr., conf. univ.*

*Prezentat în luna noiembrie 2010*

## FORME DE APLICARE A CUNOȘTIȚELOR TEORETICE LA SPECIALITATEA „TURISM”

*Ala Baciuc- Cazacu, lect. sup., UCCM  
Angela Pănuță, asist.univ., UCCM*

*Success in business done in the hotel and catering is provided only if it is considered one of the hospitality industry. This name explains very well the kind of person to be hired to succeed in this field.*

Reușita în afacerile întreprinse în industria hotelieră și de alimentație este asigurată numai dacă aceasta este considerată o industrie a ospitalității. Această denumire explică foarte bine tipul de persoană care trebuie să fie angajată pentru a avea succes în acest domeniu.

Industria ospitalității este o afacere făcută pentru oameni și de către oameni, o afacere în care o parte foarte mică de oameni realizează o producție de masă, pentru majoritatea populației.

Analiza sistematică a calității serviciilor din turism și luarea măsurilor care se impun reprezintă priorități de maximă importanță în perioada actuală pentru a transforma această industrie a ospitalității într-o resursă rentabilă cu ponderea mare în cadrul produsului intern brut, așa cum există în țările cu un sistem dezvoltat (Spania, Grecia, Elveția, Italia).

Punerea în valoare a bazei materiale existente din turism nu rezidă exclusiv într-un efort financiar deosebit de mare, ci mai ales în crearea unui cult al calității în rândul personalului, începând de la conducerea la vârf până la ultimul lucrător din cadrul unităților hoteliere și de alimentație publică.

Formarea unei culturi a calității în acest domeniu unde s-au statornicit de zeci de ani niște practici inadecvate bunului simț, necesită timp pentru pregătirea profesională și de etică a întregului personal.

Testul de aptitudine pentru profesia celor care lucrează în turism aprinde, printre altele și răspunsul la următoarele întrebări:

1. *Vă place să lucrați cu oamenii?*
2. *Aveți o atitudine orientată spre lucrul cu oamenii? (aceasta înseamnă să-ți faci plăcere să servești pe alții )*
3. *Poți lucra bine ca membru al unei echipe?*
4. *Îți face plăcerea să lucrezi din propria inițiativă atunci când este necesar?*

5. *Ești dispus să lucrezi seara, în timpul sfârșitului de săptămână sau noaptea?*

6. *Ești dispus să-ți construiești o carieră chiar dacă asta implică și efectuarea unor munci considerate „de jos” până la atingerea poziției de manager?*

Dacă răspunsul este favorabil la toate cele 6 întrebări există posibilitatea ca cel interviat să fie apt pentru industria ospitalității.

Pentru îmbunătățirea calității produselor și serviciilor o firmă de turism trebuie să cunoască în primul rând modul în care consumatorii percep calitatea și ce calitate așteaptă ei să primească de la prestatorul de servicii.

Acest lucru impune, printre altele, următoarele:

- Aplicarea managementului calității totale.
- Cercetări de marketing și implicarea calității totale, marketerii trebuie să nu fie numai cercetători ai pieței, oameni de publicitate, vânzători sau strategi ci și elemente de satisfacere a clientului; ca adevărați mijlocitori ai clientelei pe parcursul sejurului acesteia și satisfacerii serviciilor și așteptărilor lor.
- Implicarea totală a personalului societății indiferent de poziția și pregătirea sa.
- Implementarea unor sisteme de evaluare și recompensare.
- Formarea profesională și educația personalului.

Pentru obținerea calității nu se folosește numai conformitatea cu normele tehnice ci performându-se calitativă conduce la satisfacerea așteptărilor clientului.

Deci, calitatea totală este cheia procesului de satisfacere a clientului, de creare a valorii și fidelizării clientului.

Managementul calității totale se realizează în baza unor principii generale care au o aplicabilitate directă și în activitatea turistică.

Între acestea amintim:

1. Calitatea trebuie percepută de clienți deci se pornește de la nevoile și așteptările lor și se încheie cu percepția acestora.
2. Calitatea nu se limitează doar la un produs , serviciu ci trebuie să se regăsească în orice activitate a firmei
3. Calitatea necesită implicarea totală a tuturor angajaților, se elimină barierele între compartimente, iar angajații acționează ca o echipă pentru a-i satisface atât pe turiștii interni cât și pe cei externi.
4. Calitatea presupune colaborarea cu parteneri de calitate, deci atragerea de furnizori și distribuitori de calitate. Calitatea poate fi întotdeauna îmbunătățită prin metoda „raportarea performanțelor proprii la cele ale celor mai puternici concurenți și încredere de a-i ajunge din urmă și a-i depăși”.
5. Îmbunătățirea calității este permanentă, dar necesită uneori trecerea peste anumite etape.
6. Calitatea nu costă nimic în plus, dar presupune eliminarea din start a unor costuri legate de defecțiuni, reparații, deci lucrurile să fie făcute bine de prima oară și cu echipamente și soluții de performanță.

7. Calitatea este un element necesar, dar el se poate dovedi insuficient, dacă nu se perseverează în perfecționare și dacă nu beneficiază și de managementul activității de marketing care trebuie să îmbrace două aspecte:

- să contribuie la formarea strategiilor și politicilor menite să sprijine firma în a excela la capitolul calitate, și
- să contribuie la un marketing de calitate, alături de o producție de calitate (deci toate activitățile: studiul pieței, pregătirea comercializării, publicitatea să fie de calitate superioară).

Calitatea depinde în primul rând de pregătirea angajaților, de formarea managerială și a unei culturi a firmei, ceea ce dă flexibilitate, rapiditate și inițiativă în afaceri.

Formarea abilităților necesare în cadrul pregătirii specialiștilor în domeniul turismului poate fi realizată în asociații neguvernamentale profesionale (centre informaționale turistice).

Un centru de informare turistică funcționează mereu pe lângă o asociație neguvernamentală ce implică autorități publice centrale, autorități publice locale și sector privat.

### **Obiectivele**

- Asigură informațiile necesare pentru turiștii care vizitează zona; transmite informațiile solicitate celor interesați transmite toate informațiile cu profil turistic touroperatorilor și agenților de turism.
- Organizarea manifestării turistice cu scop promoțional (festivaluri, seri turistice etc.)
- Asigură animația turistică necesară prin intermediul specialiștilor (școli de schi, parapantă, alpinism etc.).
- Stabilește contacte cu centre similare pentru promovarea în comun a unei regiuni turistice.

Observație: centrul asigură absolut toate informațiile cu caracter turistic privind localitatea, regiunea sau țara. În acest sens, creează toate bazele de date necesare pentru a răspunde solicitărilor existente.

INFOTURISM poate desfășura și activități generatoare de venituri (excursii locale, închirieri de ghizi turistici, organizarea de manifestări). Organizarea și funcționarea pe baze comerciale nu mai permite atingerea scopului comunitar, producând abateri importante de la obiectul de activitate de bază (exemplul cel mai relevant în acest sens este cel săntâmplat cu majoritatea centrele de informare create până acum și care în parte sunt forțate să se preocupe mai mult de activitatea economică decât cea cu non profit).

Selecția personalului trebuie efectuată potrivit cu forma juridică sub care funcționează INFOTURISMUL. Conform opțiunii noastre de organizare pe baze

autonome a centrului de informare turistică, selecția personalului trebuie efectuată de conducerea instituției. Legat de competență, acestea trebuie să privească profesionalismul (aptitudinea de lucru cu publicul, facilități de comunicare, limbi străine, competențe în domeniul turistic, atestate profesionale) și sunt în funcție de postul de lucru.

### **BIBLIOGRAFIE**

1. Concepția sistemului de management al calității în instituțiile de învățământ superior / Larisa Șavga, Tudor Maleca, Gheorghe Țurcanu,...; Univ. Cooperatist-Comerc. Din Moldova, Acad. de Studii Econ. din Moldova, Fundația Soros – Moldova.- Ch.:Dep. Ed .- Poligr. al ASEM, 2006.- 313 p.
2. Managementul calității totale/ Ion Stanciu.- București: cartea Universitară, 2003
3. Маркетинг туристских территорий : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Е. А. Джанджугазова. - М.: Издательский центр “Академия”, 2006. -224 с.
4. Менеджмент в социально-культуром сервисе и туризме: Учебное пособие. - СПб.: Питер, 2007. – 512 с.: ил.- (Серия „Учебное пособие”).

*Recenzenți: S. Muștuc, dr., conf. univ.*

*G. Turcov, dr. hab., prof. univ.*

*Prezentat în luna noiembrie 2010*

## **Gestionarea managementul de risc în activitatea de control vamal**

**Lazur Maria**, *doctorand, asistent universitar*  
*Catedra Drept și Activitate vamală*

*This article is about the management risk which is the systematic activity of elaborating and enforcing measures to prevent and diminish risks, evaluating the efficiency of such measures enforcement, as well as controlling the customs procedures and operations, implementation, performing, at the same time, permanent updates, analyses and modifications of the information collected and used by the customs bodies. The implementation of risk analysis and management activities in the customs system started in 2005 and is carried out at the headquarters level in the framework of the analytical subdivision - Risk Management Section, and at the customs houses level - by the Risk Analysis Sections/Sectors.*

Serviciul vamal în Republica Moldova joacă un rol însemnat în reglementarea activității economice externe. Misiunea sa constă în promovarea politicii vamale în vederea asigurării securității economice a statului, prin facilitarea comerțului, securizarea traficului internațional de mărfuri și a mijloacelor de transport, în asigurarea respectării reglementărilor vamale, perceperii drepturilor de import și export, în lupta împotriva fraudelor vamale, în dezvoltarea unei administrații profesioniste și transparente, care implementează standarde internaționale în vederea simplificării procedurilor de vămuire și protejează societatea aplicând uniform și imparțial legislația vamală. În vederea realizării obiectivelor stabilite una din atribuțiile sale de bază este asigurarea controlului mărfurilor, a mijloacelor de transport și altor bunuri deplasate peste frontiera vamală a Republicii Moldova, în vederea asigurării securității economice a statului și contracarării fraudelor transfrontaliere.

Pentru a gestiona volumul comercial în continuă creștere este nevoie de o strategie bazată pe selectivitate realizată prin managementul riscului. Modificarea Codului vamal, dezvoltarea relațiilor de comerț exterior, complexitatea sarcinilor ce stau în fața Serviciului Vamal, globalizarea economiei, posibilitatea aplicării tehnologiilor informaționale moderne au condiționat revizuirea procedurilor și regulilor de efectuare a controlului vamal, în funcție de cerințele și standardele europene, și elaborarea de noi strategii în domeniul vizat, reieșind din sistemul de evaluare a riscurilor.

Toate legile și reglementările vamale au drept scop asigurarea plății taxelor vamale, respectarea restricțiilor și interdicțiilor și aplicarea regulilor speciale privind contingentele, a tratamentelor preferențiale și a altor măsuri de politică comercială. Pentru fiecare dintre acestea există un risc corespunzător ca aceasta să fie încălcată de agenții economici în mod intenționat sau involuntar. Tehnicile de management al riscului încearcă să identifice și să cuantifice aceste riscuri pentru a putea elabora proceduri de control cum ar fi selecția în vederea controlului documentar sau fizic și pentru a putea permite colaboratorilor vamali să își concentreze eforturile privind controlul asupra acelor zone de risc unde este cel mai probabil să se producă o încălcare a reglementărilor vamale.

La efectuarea controlului vamal, organele vamale se vor călăuzi de principiul selectivității și, de regulă, se vor limita la forme de control suficiente pentru a asigura respectarea legislației vamale a Republicii Moldova. Formele controlului vamal urmează a fi selectate prin aplicarea sistemului de administrare a riscurilor.

Pentru a efectua o analiză a sistemului de administrare a riscului este necesar de a defini conceptul de management al riscului și a evidenția beneficiile utilizării acestui sistem de către organele vamale. Prin urmare, managementul riscului este metoda care urmărește scopul de a selecta acele tranzacții la care de obicei apar sau este cel mai probabil să apară încălcări ale legislației vamale și de a direcționa resursele disponibile vămii către aceste ținte.

Beneficiile utilizării managementului riscului sunt:

- Beneficiile economice prin intermediul facilitării circulației bunurilor atunci când riscul identificat este scăzut.
- Utilizarea eficientă a aptitudinilor și a experienței pentru a genera rezultate cât mai înalte.
- Calitatea mai bună a controalelor vamale –informație și responsabilitate.

Managementul riscului este și o măsură de facilitare a comerțului prin intermediul căreia agenții economici care respectă reglementările vamale își pot vămii mărfurile nefiind supuși controalelor documentare și fizice riguroase efectuate de colaboratorii vamali.

Crearea unui sistem modern de administrare a riscurilor va asigura efectuarea unui control vamal adecvat, bazat pe redistribuirea optimală a resurselor Serviciului Vamal pe direcțiile cele mai importante și prioritare ale activității organelor vamale în vederea prevenirii și combaterii următoarelor încălcări ale legislației vamale a Republicii Moldova:

- sistematice;
- legate de eschivarea de la onorarea achitarea drepturilor de import/export și altor impozite în mărime considerabilă;
- care subminează competitivitatea producției producătorilor autohtoni;
- care lezează alte interese importante ale statului, a căror ocrotire și respectare ține de competența organelor vamale.

Implimentarea activităților de analiză și management al riscurilor în sistemul vamal al Republicii Moldova a început în anul 2005 prin stabilirea principiilor de funcționare a managementului riscurilor în vamă incluse în Concepția sistemului de administrare a riscurilor în Serviciul Vamal, aprobată prin Hotărârea Guvernului Nr.1144 din 03.11.2005. Sistemul de administrare a riscurilor se desfășoară la nivelul aparatului central în cadrul subdiviziunii analitice - Secția managementul riscurilor, iar la nivelul birourilor vamale - de Secțiile/sectoarele analiza riscurilor.

Activitatea analitică se desfășoară la nivel național (aparatul central) și local (birouri vamale și posturi vamale), fiecare nivel având responsabilitatea de a asigura colectarea, stocarea, actualizarea și prelucrarea informației pentru a stabili cauzele și condițiile apariției riscurilor, identificarea lor și realizarea acțiunilor de neutralizare a acestora. Funcția de analiză și gestionarea riscurilor reprezentată de fiecare subdiviziune în parte trebuie să aibă acces la diversele surse de date și informații interne și externe relevante pentru activitatea de prevenire și descoperire a fraudei vamale în general. Sursele care pot fi folosite sunt:

- surse interne autorităților vamale referitoare la mediul operațional, indiferent de formă (electronic, hârtie) ce pot ajuta activitatea de analiză a riscurilor;
- surse publice, departamentale, instituții cu atribuții în asigurarea respectării legii cum ar fi:
  1. Ministerul Afacerilor Interne - privind traficul ilegal de droguri, furtul de automobile, arme, muniții și alte activități criminale;
  2. Ministerul Apărării - privind proliferarea armelor și trecerea persoanelor militare peste frontiera de stat;
  3. Ministerul Dezvoltării Informaționale - referitor la persoanele fizice, unitățile de transport, întreprinderile și organizațiile înregistrate;
  4. Ministerul Sănătății - referitor la produsele medicinale permise importului, produsele periculoase, baza de date privind situația epidemiologică din țările lumii, produsele contrafăcute etc.;
  5. Ministerul Economiei și Comerțului - privind aplicarea măsurilor antidumping, administrarea cotelor (contingentelor) acordate în baza acordurilor de comerț liber la care Republica Moldova este parte, trendul de creștere/descreștere la importul/exportul unor mărfuri în baza analizelor de schimb comercial între Republica Moldova și alte țări, prețurile de comercializare a mărfurilor pe piața internă, a mărfurilor cu dublă destinație și a mărfurilor strategice;
  6. Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare - privind certificatele veterinare și fitosanitare eliberate pentru importul/exportul produselor, listele agenților economici cărora li s-a refuzat eliberarea certificatelor, eliberarea autorizațiilor pentru importul materialului săditor, semincer și a animalelor de prăsilă;



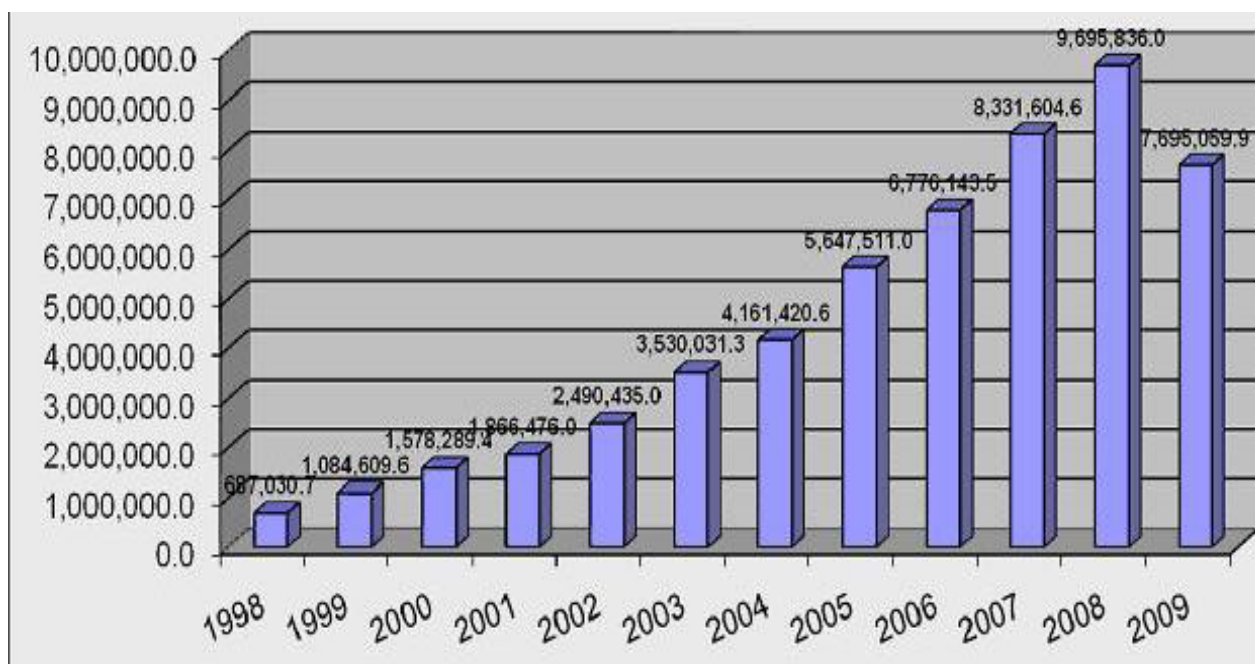
7. Ministerul Culturii și Turismului - privind circulația ilegală și infracțiunile al căror obiect sînt valorile culturale mobile privind baza de date a valorilor culturale mobile furate și autorizațiile pentru exportul/importul valorilor culturale mobile;
8. Centrul pentru Combaterea Crimelor Economice și Corupției - privind infracțiunile cu caracter economic, spălarea banilor, agenții economici care au comis contravenții și infracțiuni, factorii de decizie condamnați pentru infracțiuni de corupție sau în privința cărora s-a intentat proces penal în legătură cu asemenea fapte;
9. Serviciul Standardizare și Metrologie - referitor la importatorii și producătorii din alte țări ale căror produse au fost depistate ca fiind periculoase în cadrul supravegherii pieței privind depistarea pe piețele externe a produselor periculoase care ar putea fi importate în țară, referitor la importatorii și producătorii din alte țări cărora li s-a refuzat certificarea în Republica Moldova a produselor constatate ca fiind periculoase, precum și referitor la reglementările tehnice și standardele naționale în vigoare, conformitatea cu care trebuie să fie atestată prin certificatul de conformitate sau prin declarația de conformitate;
10. Serviciul de Informații și Securitate - referitor la acțiuni de contrabandă cu armament, muniții, tehnică de luptă, substanțe explozive, radioactive, otrăvitoare, narcotice, toxice și de altă natură;
11. Serviciul Grăniceri - referitor la trecerea peste frontiera de stat a persoanelor și a mijloacelor de transport;
12. Camera de Licențiere - referitor la licențele eliberate, reperfectate, suspendate, reînnoite și retrase pentru importul/exportul mărfurilor și pentru activitatea de transport internațional;
13. Agenția Agroindustrială «Moldova-Vin» - privind eliberarea certificatelor și stabilirea cotelor la importul produselor alcoolice și privind contractele de licență despre folosirea mărcilor comerciale - proprietate a statului, încheiate /reziliate cu agenții economici;
14. Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică - privind eliberarea, suspendarea și retragerea licențelor pentru importul energiei electrice, a gazelor naturale și produselor petroliere;
15. Agenția de Stat pentru Proprietatea Intelectuală - privind obiectele de proprietate intelectuală înregistrate, precum și referitor la încălcările în domeniul dreptului de autor și drepturilor conexe.
  - Surse internaționale-utilizarea diferitelor surse de date, rapoarte sau analize internaționale cum ar fi sistemele și mecanismele de schimb de date și informații gestionate de:
    1. Organizația Mondială a Vămirilor (schimbul de informații privind fraudele vamale depistate prin intermediul bazei de date CEN);

2. Centrul regional pentru combaterea infracțiunilor transfrontaliere SECI (București, România);
3. Oficiul regional pentru schimbul de informații în Europa de Est și Centrală (RILO-Varșovia);
4. BUMAD, care este un program de asistență pentru prevenirea abuzului și traficului de droguri în Bielorusi, Ucraina și Moldova;
5. Misiunea Uniunii Europene de asistență la frontieră în Republica Moldova și Ucraina (EUBAM).
6. Întru depistarea și prevenirea fraudelor cu caracter evaziv, Comisia Europeană a înființat în cadrul propriei instituții prin Decizia 1999/352 din 28 aprilie 1999, Oficiul European de Luptă Antifraudă (OLAF). Oficiul a fost investit cu responsabilitatea de a conduce investigațiile anti-fraudă, beneficiind de un statut special.
  - Alte surse de date și informații cu relevanță pentru prevenirea și descoperirea de fraude vamale, de exemplu internet, mass-media, alte surse publice.

Datorită implimentării activităților de analiză și management al riscurilor în sistemul vamal al Republicii Moldova s-a constatat o evoluție pozitivă a veniturilor vamale: astfel, în 2004 acestea au constituit 4,161,420.6 mii lei, în 2009 - la 7,695,059.9mii lei, iar în 2008 s-au ridicat la 9,695,836.0. (tab1,2)

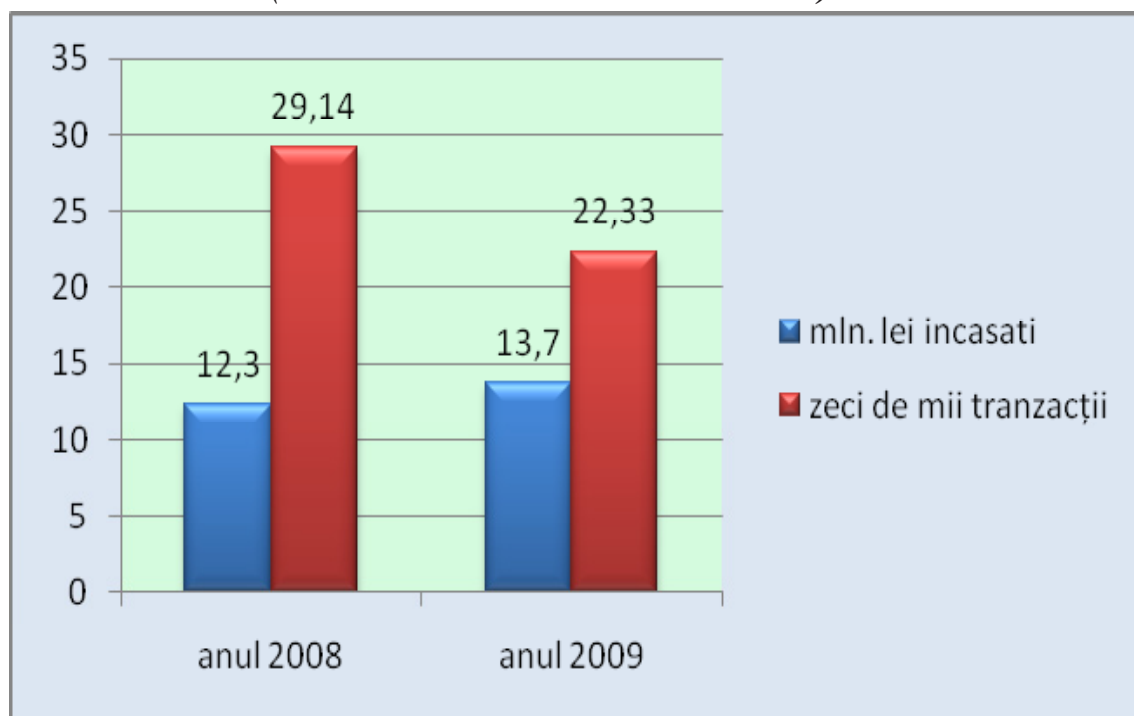
*Tab.1. Dinamica prețurilor de import-export*

**Dinamica prețurilor de import-export percepute  
pe perioada 1998-2009, mii lei**



Sursa: Anuarul statistic 1998-2009.

**Tab2. Evoluția veniturilor suplimentare încasate ca urmare a activității de analiză a riscurilor (inclusiv a criteriilor de selectivitate)**



Acțiunea ce vizează optimizarea aplicării principiului de selectivitate la efectuarea controlului vamal al mărfurilor se realizează prin dezvoltarea capacităților instituționale ale Serviciului Vamal în domeniul managementului riscurilor în vamă. Aplicarea sistemului de administrare a riscurilor include mai multe etape, cele mai importate fiind:

1. stabilirea contextului strategic și organizațional;
2. identificarea riscurilor prin stabilirea diferitelor tipuri de risc în dependență de scopurile și obiectivele autorităților vamale;
3. analiza riscurilor prin utilizarea unor instrumente ca: comunicarea, consultarea, monitorizarea și revizuirea riscurilor;
4. evaluarea riscurilor în funcție de prioritățile naționale și manageriale, categoria de risc și în funcție de probabilitatea și de costul sau de consecința probabilă;
5. gestionarea riscurilor prin implementarea unui plan în care se vor indica măsurile concrete pentru a contracara riscurile identificate. În cadrul planului se va lua în considerare:
  - prioritățile strategice și operaționale;
  - resursele umane, financiare, tehnice;
  - acceptarea riscurilor scăzute;
6. monitorizarea și revizuirea riscurilor și anume prin evaluarea gradului de respectare a legii. Managerii care se ocupă cu managementul riscului trebuie să monitorizeze activitățile și procesele pentru a determina acuratețea ipotezelor care au stat la baza planificărilor și eficiența măsurilor adoptate pentru a elimina riscurile;

7. comunicarea și consultanța prin monitorizarea continuă ,revizuirea,alocarea resurselor,comunicarea și consultanța neîntreruptă.

Serviciului Vamal operează cu criterii de risc de nivel național și local. Acestea din urmă au la bază rezultatul final al activității analitice sau informații operative parvenite de la organele de stat, instituții internaționale, subiecți ai activității economice externe.

Actualmente în sistemul de selectivitate sunt active 160 criterii de risc stabilite în dependența de codul mărfii, țara de origine, țara de destinație, tipul de transport, scopul aflării mărfurilor pe teritoriul vamal, agentul economic ș.a. Numărul criteriilor de risc nu este o cifră constantă, deoarece acestea sunt revizuite și actualizate după necesitate.

La moment indicatorii de performanță ai controlului vamal selectiv sînt reflectați în fig.1.

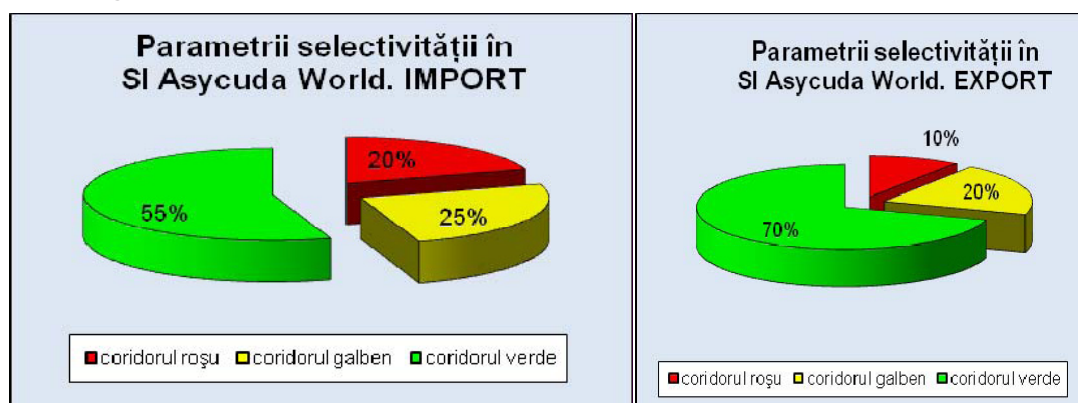


Fig.1.Parametrii selectivității în SI ASYCUDAWorld

Datorită criteriilor de risc au fost revizuiți parametrii selectivității în SI ASYCUDA World care asigură repartizarea declarațiilor vamale pe unul dintre culoarele de control (verde, roșu sau galben) în dependență de nivel de risc. Identificarea factorilor de risc și minimizarea acestora se obține prin analiza zilnică a declarațiilor vamale din SI ASYCUDA World, a rapoartelor zilnice și trimestriale parvenite în urma activității secțiilor de specialitate, prin participarea colaboratorilor sectorului analiza riscurilor la controalele fizice și activitatea în cadrul echipelor mobile. Întru identificarea acțiunilor de prevenire a factorilor de risc birourile vamale au actualizat lista agenților economici credibili și lista agenților economici care au comis fraude vamale. În noiembrie 2009 a fost lansată noua versiune a Sistemului Informațional ASYCUDA World care asigură procesarea automatizată a tuturor documentelor vamale. Versiunea actualizată a sistemului asigură implementarea noilor proceduri simplificate de vămuire; automatizarea procesului de schimb de informații cu serviciile de control conform principiului „ghișeului unic/single window”; implementarea Tarifului Vamal Integrat al

Republicii Moldova (TARIM) și optimizarea aplicării principiului de selectivitate la efectuarea controlului vamal. De asemenea, în cadrul SI ASYCUDA World a fost implementat modulul „controlul valorii în vamă” care va fi utilizat ca bază de date națională pentru controlul corectitudinii evaluării mărfurilor în cadrul activităților de management al riscurilor.

Pentru a eficientiza activitatea de management al riscurilor organele vamale vor dezvolta metodologia de revizuire și actualizare a criteriilor de risc, actualizarea regulată a profilurilor de risc și elaborarea criteriilor noi în baza rezultatelor controalelor și activităților investigative, realiza acțiunile de prevenire a factorilor de risc sau de minimalizare a consecințelor acestora, dezvoltarea cooperarea și schimbul de informații cu autoritățile naționale abilitate precum și cu instituțiile internaționale specializate, consolida cooperarea între subdiviziunile de analiză a riscurilor și audit postvămuire și audit post vămuire, implementa modulul „controlul valorii în vamă” în SI ASYCUDAWorld.

În concluzie așa menționa că managementul riscului în mare parte este o măsură de facilitare a comerțului deoarece aceasta permite agenților economici care respectă legea să își vămuiască mărfurile trecând prin mai puține controale documentare și fizice efectuate de către colaboratorii vamali. Managementul riscului oferă o ocazie administrațiilor vamale să realizeze selecții obiective și permite o vămuire mai rapidă a mărfurilor ducând astfel la o consolidare a economiei naționale și la o îmbunătățire a statutului economic al cetățenilor țării.

*Recenzenți: L.Dandara, dr., conf. univ.*

*T. Osoianu, dr., conf. univ.*

*Prezentat în luna noiembrie 2010*

## SECTORUL ÎNTREPRINDERILOR MICI ȘI MIJLOCII DIN ROMÂNIA ÎN CONTEXTUL CRIZEI ECONOMICE ȘI FINANCIARE

*Gabriela FOTACHE, lect.univ.dr.*  
*Marian FOTACHE, lect.univ.drd.*  
*Universitatea G. Bacovia din Bacău*

Mutațiile structurale determinate în ultimele două decenii de procesul de integrare europeană în firmele din spațiul economic respectiv au antrenat un mare număr de inovații manageriale, financiare, tehnologice, care, la rândul lor, au generat apariția unor tipuri noi și complexe de organizații.

Speranțele privitoare la întreprinderile mici și mijlocii (IMM-urile) au crescut cu rapiditate pe plan mondial, atât în țările în curs de dezvoltare, cât și în cele dezvoltate.

Un apogeu în această privință l-a reprezentat summitul UE de la Lisabona, unde s-a stabilit ca obiectiv fundamental pentru țările care formează această organizație construirea economiei bazate pe cunoștințe. În acest sens, unul din principalele domenii de acțiune l-a constituit întreprinderiatul, ceea ce semnifică firme mici și mijlocii mai multe și mai performante. Această opțiune este justificată de congruența<sup>1</sup> dintre caracteristicile firmei mici și mijlocii, și economia bazată pe cunoștințe.

În România, cea mai mare parte din activitățile de producție și de servicii se desfășoară în microîntreprinderi și în întreprinderi mici și mijlocii denumite generic IMM-uri. După 1989, activitatea întreprinderilor concepute să funcționeze conform regulilor economiei centralizate a scăzut vertiginos, economia de piață lăsând loc întreprinzătorilor privați să-și demonstreze calitățile antreprenoriale.

După circa 4 decenii de întrerupere între anii 1950-1990, fenomenul antreprenorial a renăscut în România, urmând un parcurs dificil și complex. Două etape de evoluție<sup>2</sup> se consideră a fi parcurse în acest deceniu:

- perioadă de dezvoltare relativ accentuată a IMM, cuprinsă între 1990 și 1995;
- o perioadă de temporizare a dezvoltării IMM, după 1996 și până în prezent.

Evoluțiile contradictorii din economie și societate au făcut ca în anul 1999 să funcționeze efectiv numai 50% din societățile comerciale private înmatriculate în ultimul deceniu. Din totalul IMM înființate, circa 92% sunt microîntreprinderi. Marea majoritate a acestora și-au declarat ca obiect de

---

1 O. Nicolescu, Managementul întreprinderilor mici și mijlocii-concepte, metode, aplicații, studii de caz, Editura Economică, București, 2001, p.390

2 Nicolescu, O. - Managementul întreprinderilor mici și mijlocii-concepte, metode, aplicații, studii de caz, Editura Economică, București, 2001, p. 149-179

activitate comerțul (circa 70%), la polul celălalt aflându-se societățile din sfera construcțiilor (2%) sau industriei (9%).<sup>3</sup>

După 1992, în 1993 și 1994 unele dintre țări s-au distanțat în privința rezultatelor obținute pe calea reformei, economiile unora dintre țări prezentând vizibile semne de redresare. În comentarea rezultatelor aplicării reformei se oferă explicații dintre cele mai diverse iar uneori contradictorii. Cauzele sunt multiple și cu elemente specifice de la țară la țară.

Declinul economiei a început la jumătatea deceniului trecut și s-a accentuat în a doua parte a anului 1990, a continuat până în 1993 când trendul negativ a fost stopat. Produsul Intern Brut a scăzut permanent în intervalul 1990 – 1992, astfel încât a ajuns la 75% comparativ cu 1989. Scăderea pe ansamblul economiei s-a datorat, în primul rând, declinului marcant al activității din industrie (-37,3% în 1992 față de 1989) și construcții (-22,5%), în transporturi (-39%) și în comerț (-26,8%). Ca un element pozitiv al acestei perioade se poate menționa faptul că încep să se manifeste rezultatele unor modificări structurale intervenite în economie, manifestate prin creșteri semnificative ale valorii adăugate în domeniul serviciilor: poșta și telecomunicații (+21,5% în 1992 față de 1989), activități financiare bancare și de asigurări (+63,3%), învățământ (+21,8%), sănătate (+18,5%). În 1990, subvențiile în economie s-au majorat de circa 8 ori, comparativ cu 1989, scăzând în următorii ani, dar menținându-se totuși ridicate în raport cu Produsul Intern Brut.

Anul 1993 este anul punctului de inflexiune (primul) în evoluția economiei. PIB-ul, în valoare de 19.733,3 miliarde lei, mai mare în termeni reali cu 1,3% față de anul 1992. Productivitatea muncii pe o persoană ocupată în economie a crescut pentru prima dată după 1989, cu 5,3% comparativ cu 1992. Contribuția ce mai mare al creșterea PIB a avut-o în 1993 agricultura (+4,7%). Structura PIB-ului reflectă principalele mutații din economie. Astfel, în 1993 comparativ cu 1990, ponderea industriei a scăzut de la 40,5% la 36,3%, în timp ce serviciile au crescut ca pondere de la 24% la 31,1%.

Într-un studiu efectuat de CIPE<sup>4</sup> se arată că spre deosebire de alte țări din Europa de Est, IMM-urile din România nu au avut o bază solidă de dezvoltare de la început. Oportunitățile de dezvoltare a unui mediu favorabil IMM-urilor au început să scadă în anii de după Revoluție. În loc să elaboreze programe care să sprijine dezvoltarea IMM-urilor, Guvernul s-a concentrat asupra problemelor macroeconomice. În acest răstimp, întreprinzătorii care erau dornici să profite de noile oportunități de afaceri apărute în România au fost descurajați de un mediu de afaceri precar și de lipsa unor reforme economice semnificative.

Chiar și într-un mediu de afaceri stagnant, întreprinderile mici și mijlocii s-au dezvoltat și în 1997 în România erau 567 498 de firme înregistrate. În 1999, cifra acestora a ajuns la 636 777. Însă în spatele acestor cifre se află o realitate sumbră.

3 Anuarul Statistic al României, 2008

4 Centrul Internațional pentru Întreprindere Privată este o organizație afiliată la Camera de Comerț a SUA, fiind prezent în România din 1991

Dintre firmele înregistrate în 1997, doar 66,8% depuneau bilanț contabil, iar în 1999 procentajul acestor firme a scăzut la 63,4%. În 2000, procentajul a scăzut din nou, ajungând la 61,6%. În plus, 24,3% dintre firmele înregistrate au raportat în 1999 cifra de afaceri zero, ceea ce înseamnă că existau doar cu numele. Și la sfârșitul anului 2000, un sfert dintre firmele înregistrate au raportat cifra de afaceri zero. În 1997, în sectorul IMM-urilor care depuneau bilanț contabil lucrau mai mult de 38% din angajați, iar acest sector contribuia cu 42,2% la PIB. În 2000, aproape 51% din angajații firmelor înregistrate care depuneau bilanțuri lucrau în sectorul întreprinderilor mici și mijlocii, iar sectorul furniza 45,8% din cifra de afaceri totală.

Deși aceste cifre arată o dezvoltare a sectorului IMM-urilor, ca și importanța acestuia în cadrul economiei, numărul IMM-urilor care înregistrează profit (raportat la totalul firmelor considerate IMM-uri) a scăzut de la 60,4% în 1997 la 41,3% în 2000. În aceeași perioadă, profitul obținut în sectorul IMM-urilor a scăzut de la 50% din totalul profitului brut obținut de firmele autorizate la 45,9%.

În perioada 1997-2000 s-a aplicat un program economic denumit „Terapia de șoc”, cu accent pe: accelerarea reformelor structurale; liberalizarea prețurilor la unele produse și servicii reglementate (energie, servicii publice, unele produse agricole); liberalizarea cursului de schimb; eliminarea subvențiilor. Primul efect al acestor măsuri dure de restructurare s-a regăsit în scăderea rezultatelor economice.

Efectele restructurărilor devin vizibile în anul 2000, când se înregistrează reluarea creșterii economice. Ca o confirmare a efectelor pozitive ale reformei economice, România a fost invitată la începerea negocierilor în vederea integrării în Uniunea Europeană.

După anul 2000 se consolidează procesele de macrostabilizare, trecându-se la faza de perfecționare și realizare a unei economii de piață funcționale. La nivelul anului 2005 s-a ajuns ca ponderea sectorului privat în PIB să fie de 70%, iar în 2004 s-a înregistrat situația favorabilă în care s-a depășit pentru prima oară nivelul PIB-ului din 1989.

În ultimii ani a avut loc o degradare constantă a activității acestui sector, dată fiind situația economică la nivel mondial. O analiză realizată în perioada 2008-2009 semnalează o situație îngrijorătoare la nivelul întreprinderilor mici și mijlocii din România.

Începând cu 1990, sectorul IMM în România s-a dezvoltat progresiv, începând practic de la zero. În 1990, au fost înregistrate 95.840 de firme noi, dar această cifră a ajuns la o valoare de peste 400.000 în 2006, însă în perioada 2008-2009 numărul înmatriculărilor a scăzut dramatic.

Numărul societăților comerciale înmatriculate cunoaște o creștere energetică în primii ani ai reformei pentru a se tempera ulterior. În intervalul 1990-1994 s-a înregistrat o dezvoltare într-un ritm accelerat a IMM-urilor ca urmare a unui complex de factori între care amintim inexistența lor înainte de 1990, facilitățile acordate în primii ani de funcționare, cadrul legislativ ce reglementa constituirea acestor firme



și privatizarea întreprinderilor de stat. Cele mai multe firme au fost înființate în 1992 (137456 de firme), iar cele mai puține în 1997 (55663 de firme). Anul 1995 a marcat cea mai drastică reducere a numărului de IMM-uri înființate, în timp ce după 2000 se constată o ușoară relansare. Comparativ cu anul 2001, când numărul total de IMM-uri a fost de 404526, în 2003 s-a înregistrat un spor de 51.048( 112,6%), iar în 2004 un spor de 95.868 firme (123,7%), fapt ce indică, cel puțin din punct de vedere cantitativ, un climat economic încurajator afacerilor. În teritoriu, se înregistrează însă o diferențiere puternică în sensul polarizării dezvoltării către anumite zone.

Pentru anii 2008-2009 evoluția înmatriculărilor este sintetizată în tabelul de mai jos. Conform datelor furnizate de Oficiul Național al Registrului Comerțului, numărul de societăți comerciale înmatriculate a scăzut în al doilea semestru din 2009, comparativ cu aceeași perioadă a anului anterior cu 19,8%.

**Tabel nr. 1 Evoluția înmatriculărilor IMM în perioada 2008-2009<sup>5</sup>**

Anii	Ian	Feb.	Mar.	Apr.	Mai	Iun.	Total
<b>2008</b>	9831	15231	15247	13326	12489	11898	<b>70022</b>
<b>2009</b>	9880	13630	12717	9131	8870	8714	<b>62942</b>

Anii	Iul.	Aug.	Sept.	Oct.	Nov.	Dec.	Total
<b>2008</b>	12772	10557	11725	12459	10164	8412	<b>66089</b>
<b>2009</b>	9516	10172	7022	10759	8867	6663	<b>52999</b>

Dinamica IMM-urilor existente la sfârșitul anului, a celor înființate și respectiv radiate în cursul anului este exprimată sugestiv prin intermediul ratei natalității<sup>6</sup> și a ratei mortalității<sup>7</sup>.

Conform datelor furnizate de Oficiul Național al Registrului Comerțului, numărul de societăți comerciale radiate a crescut în primul semestru din 2009, comparativ cu aceeași perioadă a anului anterior cu 26,11%, iar în al doilea semestru din 2009 cu 58%. Sinteza datelor privind numărul societăților comerciale radiate în perioada 2008-2009 este prezentată în tabelul următor.

**Tabel nr. 2. Evoluția radierilor IMM in perioada 2008-2009<sup>8</sup>**

Anii	Ian	Feb.	Mar.	Apr.	Mai	Iun.	Total
<b>2008</b>	3839	3838	3854	3377	3007	3391	<b>21306</b>
<b>2009</b>	4109	4131	4823	3942	4340	5526	<b>26871</b>

Anii	Iul.	Aug.	Sept.	Oct.	Nov.	Dec.	Total
<b>2008</b>	4049	3320	3176	5130	4511	4757	<b>24943</b>
<b>2009</b>	6822	6416	5920	8256	5956	5956	<b>39326</b>

5 [www.animmc.ro](http://www.animmc.ro)

6 Rata natalității calculată ca raport procentual între numărul întreprinderilor înmatriculate în anul curent și numărul total al întreprinderilor existente la sfârșitul anului precedent

7 Rata mortalității calculată ca raport procentual între numărul întreprinderilor radiate în anul curent și numărul total al întreprinderilor existente la sfârșitul anului precedent

8 [www.animmc.ro](http://www.animmc.ro)

În prezent, în România este unanim recunoscut faptul că firmele mici și mijlocii reprezintă un sector-cheie al creșterii economice și al dezvoltării durabile. Analiza evoluției IMM-urilor în perioada de după '89 ilustrează că ele constituie un factor important de absorbție a forței de muncă disponibile sau disponibilizate și, totodată, un vector flexibil în adaptarea producției de bunuri și servicii la volumul și structura cererii pieței. Aceste firme au contribuit la restructurarea mai rapidă a marilor întreprinderi prin angajarea personalului disponibilizat, exploatarea activelor neutilizate și externalizarea unor activități. Dezvoltarea IMM-urilor a condus la creșterea competiției, la diminuarea rolului monopolist al firmelor mari, la sporirea exporturilor și a generat alternative economice și sociale.

În anul 2008, Comisia Europeană a lansat documentul “Small Business Act For Europe” (SBAE) care trasează noul cadru pentru evoluția dezvoltării întreprinderilor mici și mijlocii din Uniunea Europeană, în contextul economiei globalizate a secolului XXI. Domeniile de politici-cheie identificate concentrează ariile de intervenție ale Cartei Europene pentru Întreprinderi Mici, lansate de Comisia Europeană în anul 2000, în jurul principiului “Think Small First!”.

Dacă strategia guvernamentală a României cu perioada de acoperire 2004-2008 a fost destinată susținerii dezvoltării IMM-urilor în procesul de integrare economică pe Piața Unică, contextul economic mondial actual a impus definirea unui nou cadru strategic pentru sprijinirea dezvoltării viitoare a acestui sector. Acest cadru general se conformează politicilor promovate de către Comisia Europeană în contextul Strategiei Europa 2020.

Principalele teme ale Strategiei Europa 2010 se referă la: crearea unei economii competitive, conectate și responsabilă față de mediu; promovarea unei economii eco-eficiente și mai puțin dependente de emisiile de carbon; crearea de valoare prin fundamentarea creșterii economice pe cunoaștere și incluziune socială.

Criza mondială care a afectat inițial țările dezvoltate, s-a propagat cu rapiditate și către zonele emergente din Europa Centrală și de Est, România fiind considerată printre cele mai riscante țări.

Principala formă de manifestare a crizei economice a constat în reducerea ritmului de dezvoltare a IMM-urilor și creșterea numărului de falimente, afectând astfel economia tuturor statelor. Perioada 2008-2010 a arătat că sectorul IMM a fost unul dintre cele mai afectate, principalele probleme cu care se confruntă acest sector în prezent fiind sistematizate astfel:

- întârzierile la plată, în condiții de reducere a vânzărilor și implicit epuizarea capitalului de lucru;
- creșterea ratei de insolvență a IMM-urilor;
- dificultatea IMM-urilor de a accesa credite și alte tipuri de finanțări;
- nivelul scăzut al atragerii capitalului de risc.

Având în vedere problemele enumerate mai sus, precum și starea sectorului IMM din România, s-a trecut la elaborarea și implementarea unei Strategii guvernamentale pentru sprijinirea dezvoltării acestui sector.

Obiectivul general al strategiei constă în relansarea economică și susținerea dezvoltării IMM-urilor în perioada 2010-2013. În vederea atingerii acestui obiectiv general, Guvernul României are în vedere o serie de priorități strategice pentru această perioadă și anume: îmbunătățirea accesului la finanțare pentru IMM, încurajarea spiritului inovator al IMM-urilor și creșterea competitivității acestora, simplificarea și îmbunătățirea cadrului de reglementare în domeniul IMM și al cooperăției, dezvoltarea sistemului educației antreprenoriale, îmbunătățirea participării IMM-urilor pe Piața Internă și pe terțe piețe.

### **Bibliografie:**

1. Nicolescu O., Managementul întreprinderilor mici și mijlocii-concepte, metode, aplicații, studii de caz, Editura Economică, București, 2001
2. Strategia Guvernamentală pentru dezvoltarea sectorului întreprinderilor mici și mijlocii, document strategic, Ministerul Economiei, Comerțului și mediului de Afaceri, Direcția Generală pentru IMM, Cooperatie și Mediul de Afaceri, <http://www.minind.ro/>, iulie 2010.
3. [www.animmc.ro](http://www.animmc.ro)
4. [www.insse.ro/](http://www.insse.ro/)

## MODELE DE INVESTIGARE A INFLUENȚEI PUBLICITĂȚII ASUPRA DECIZIEI DE CUMPĂRARE A CONSUMATORULUI

*Cogălniceanu Natalia, doctorandă  
Academia de Studii Economice a Moldovei*

*Advertising psychology, even in continuous development, has the characteristics of a subject that involves the scientific study of psychological processes that govern the application for marketing the goods and services, as well as over the persuasive techniques of collective incentive. This field is not identified with advertising itself, but has the primary interference with it. The subject of this field is the consumer caught in a dense network of determinants and interactions. These actions require the use of techniques and methods for a collective persuasion, which requires the knowledge of psychological conditions of the consumer buying and consumption behavior. In most of the cases, consumers do not “necessarily” buy a physical product itself, but a psychological satisfaction.*

Înțelegerea comportamentului consumatorilor privind decizia de cumpărare, în toată complexitatea sa, reprezintă un proces deosebit de amplu și anevoios. Multiplele eforturi, depuse pentru descifrarea aspectelor cantitative și calitative ale comportamentului, au generat numeroase modalități de formalizare. În ultimele decenii au fost propuse o serie de modele, care se deosebesc din mai multe puncte de vedere, modele care explică mecanismul comportamentului de cumpărare și consum. În continuare vom analiza modelele ce explică comportamentul consumatorilor prin prisma factorilor psihologici ca factori de bază în influențarea comportamentului.

**Modele ierarhice** au fost primele modele care au analizat influența publicității. Acestea au apărut în SUA înainte de 1960 și practic sunt liste de variabile care presupuneau, într-o măsură sau alta, influențarea comportamentului de cumpărare. După concepția lor, prezintă o ordonare consecutivă a reacțiilor consumatorilor. Principiul general de formulare al acestor modele, de obicei, este: *informația de intrare (publicitatea) – un șir de efecte intermediare – procesul de cumpărare*. Aceste modele sunt specifice prin faptul că fiecare reacție ulterioară depinde de reacția anterioară, deci, se presupune că o următoare reacție ierarhică se declanșează ca efect a reacției anterioare.

Modelele ierarhice, în general, nu se deosebesc unele de altele, deși există și excepții. Totuși, ele pot fi divizate în 3 grupe [1, p. 189; 151]:

- **a gândi – a simți – a face**. Acest model descrie reacțiile standard ale consumatorilor „activ gânditori” și uneori se mai numește **ierarhia convingerilor** sau **modelul cu**

**implicare înaltă.** Conform acestui model se presupune că la început publicitatea informează despre ofertă, apoi convinge cu ajutorul motivelor intuitive și ciclul se finalizează prin cumpărarea produsului.

- **a gândi – a face – a simți.** Acest model se mai numește **model cu implicare redusă** și presupune că consumatorul află despre un produs sau serviciu, încearcă și apoi își formează propria opinie despre acesta. Modelul are loc atunci când prețurile la aceste produse/servicii sunt mici și nu există o diferență considerabilă în oferta de produse similare.
- **a face – a simți – a gândi.** Acest tip de model este relativ nou și se mai numește **modelul raționalizării.** Premisa principală a acestui model constă în faptul că consumatorul are o atitudine sceptică față de ofertele atractive și are încredere doar în experiența sa de cumpărare. Deci, de la început individul cumpără ceva, apoi îl evaluează din punct de vedere perceptiv și în final încearcă să susțină rațional alegerea făcută. Tot acestui model aparține și produsele procurate sub puterea impulsului.

Cel mai reprezentativ model ierarhic este **modelul AIDA**, formulat de A. Strong în 1925, ce presupune următoarea ierarhie a efectelor: *awareness/conștientizare, interest/interes, desire/dorință, action/acțiune*. Limita modelului AIDA este faptul că însăși conștientizarea ofertei este condiționată de interesul cumpărătorilor pentru brandul unui oarecare produs.

Odată cu apariția televiziunii în anii '60, aceste modele au început să se diversifice sub influența acestui nou mijloc de comunicare. Ele au marcat un progres față de modelele descrise anterior prin faptul că au ordonat variabilele identificate într-o succesiune considerată stabilă. Deci, un alt model este **modelul AIMDA**, ce presupune *attention/atenție, interest/interes, motive/motiv, desire/dorință, activity/activitate*.

Neajunsul acestui model este faptul că nu oferă soluția cum să pătrundă marketologii în zona de atenție a consumatorilor și cum să fixeze și să rețină în memoria consumatorilor produsele sau serviciile promovate. Ce este de făcut ca produsul sau serviciul promovat să devină emoțional atractiv pentru consumator și cum să-l determinăm pe consumator să depună efortul, timpul și banii săi pentru a procura, în special, aceste produse sau servicii. Și, în plus, trecând prin toți acești pași, de ce unii consumatori, deși inconștient, vor respinge aceste produse sau servicii?

Tipic pentru această categorie de modele este și **Modelul ierarhiei efectelor**, propus de J.R. Lavidge și G.A. Stiener (1961) și dezvoltat de K.S. Palda (1966), cu următoarea configurație:



**Figura 1. Modelul ierarhiei efectelor**

Conform acestui model, cumpărarea unui parfum dintr-o anumită gamă sortimentală, presupune următorul demers: prin publicitate, o consumatoare conștientizează existența unui produs, să zicem, Davidoff, care poate fi cumpărat în centrul comercial „Gemenii”. Aici clienta află prețul produsului și poate constata prin experiență directă calitățile acestuia, care pot exercita asupra ei o atracție mai mare decât renumele brandului. Potențiala cumpărătoare are de asemenea posibilitatea să compare mai multe produse, dintre care, în final, va prefera parfumul Davidoff. Ea își face o socoteală privind numărul de sticlute pe care dorește să le achiziționeze și costul lor, analizând posibilitățile ei reale. Fezabilitatea îi creează convingerea că va cumpăra produsul, drept care consumatoarea își face un plan bugetar și își va stabili momentul oportun cumpărării. Achiziționarea propriu-zisă se va realiza după acest plan.

Totuși, trebuie de menționat și unele limitări ale acestui model, și anume: atitudinea față de produs nu este neapărat a fi pozitivă, și chiar dacă este pozitivă, nu neapărat duce la realizarea cumpărăturii. Acesta se poate datora mai multor motive raționale sau emoționale.

În baza celor expuse mai sus, Hibing a modificat modelul ce urmează, completându-l și denumindu-l **modelul celor 4 A**. Această modificare de formulă este: *awarness/cunoaștere, attitude/atitudine, action/acțiune, action again/cumpărare repetată*.

Tot din categoria modelelor ierarhice face parte și **Modelul de procesare a informației** pentru asigurarea eficacității publicității (McGuire, 1969), care propune următorii factori:



**Figura 2. Modelul de procesare a informației**

Modelul respectiv, ca și cel anterior, oferă o descriere prea simplistă și rigidă a procesului psihologic, ce conduce la cumpărarea unui produs. Neajunsul specific al acestor modele este faptul că nu explică modul cum interacționează variabilele comportamentului de cumpărare [2, p. 156]. Aceasta se datorează faptului că modelele nu beneficiau de suficiente date empirice, care să le susțină și nu aveau un cadru de referință care să integreze variabilele. Deci, nu puteau explica de ce clienții cumpără un produs sau altul. Meritul lor, totuși, este de a fi inventariat variabilele importante pentru înțelegerea comportamentului consumatorilor.

**Modele heteroierarhice.** Ca urmare a dezvoltării modelelor ierarhice, cercetătorii au conștientizat că nu toți consumatorii urmează baza ierarhică de luare a deciziilor de cumpărare, majoritatea omițând unele sau alte etape ale acestora. Astfel, la mijlocul anilor '70, au apărut **modelele heteroierarhice** sau **modelele lipsite de ierarhie**.

Principiul de bază al acestor modele constă în aceea că el elimină luarea în calcul a aspectelor convingătoare intermediare (cognitive, de percepție), dar se bazează în totalitate pe afirmația că publicitatea este o parte componentă a loialității brandului [1, p. 202]. În sprijinul acestui model se invocă ca argument scandalul cauzat de noua formulă Coca-Cola. Noul produs era o cerință a pieții, la testele oarbe a luat cele mai înalte scoruri (gust, ambalaj etc.), publicitatea de asemenea întrunea toate calitățile unei bune publicități (convingătoare, atractivă, trezea emoții pozitive și avea înclinare spre consum). În ciuda acestor fapte, produsul a fost o catastrofă, pîna la urmă au contat atît elementele individuale (cunoaștere, interes, dorință de procurare), cît și ponderea masivă a loialității față de brandul Coca-Cola care a întrunit toate elementele ierarhiei efectelor, precum și multe altele.

Scopul acestor modele nu este de a studia efectul publicității sau de a-l măsura, de aceea și nu ne vom opri în detalii asupra acestor modele.

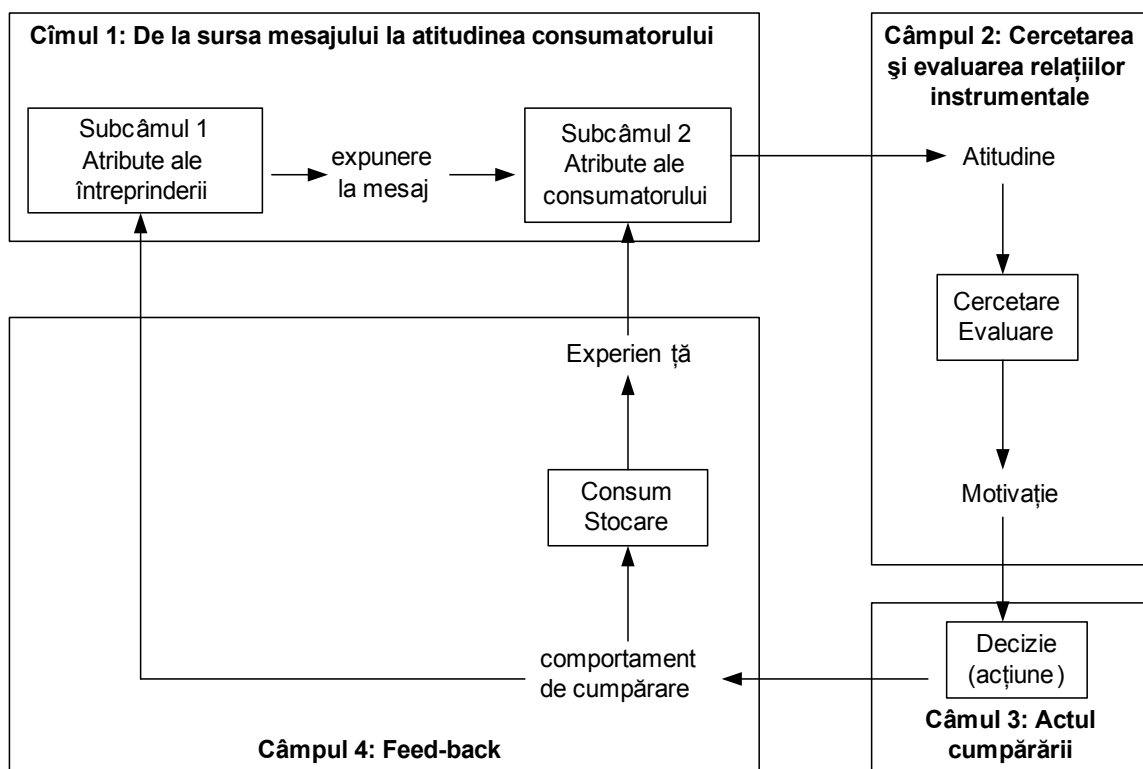
**Modele cognitive.** La baza acestor modele stă o presupunere apriori, și anume, aceea că asupra comportamentului consumatorilor se exercită exclusiv forțe de natură rațională. Anume bunul simț și căutarea beneficiilor raționale, cum se consideră în teoriile cognitive, determină modelul de luare a deciziei de cumpărare. Totodată toate atributele emoționale (sentimente, percepții etc.) se neagă, iar publicității, i se atribuie rolul unei simple modalități de informare, și poate de convingere rațională.

**Modele integrate.** Cercetările ulterioare au avut ca rezultat o următoare generație de modele pentru explicarea comportamentului consumatorului, și anume *modelele integrate*, care se mai numesc *modelele ierarhice complexe*. Aceste modele, deși pleacă de la scheme ierarhice, cuprind un număr mai mare de variabile și dezvoltă multiple conexiuni între elemente, incluzând feedback-ul în fluxul informațional.

Având în vedere multitudinea variabilelor ce determină comportamentul de cumpărare și a corelațiilor dintre ele, putem să recurgem la o abordare sistemică. Din această perspectivă, cumpărătorul reprezintă „cutia neagră”, factorii care îl influențează sunt intrările/input-ul, iar comportamentul este rezultanta/output-ul, adică ansamblul reacțiilor la acești factori.

Un exemplu în acest sens este *Modelul de comportament al cumpărătorului*, elaborat de J.A. Howard (1969). Acest model introduce variabile noi și stabilește conexiuni inedite, de exemplu, între înțelegere și atitudine sau între motivație și criteriile de alegere. El include feedback-ul sub forma relațiilor între satisfacția post-cumpărare și atitudinea față de produs, între încredere și intenția de a repeta cumpărătura.

Multe din modelele integrate sunt atît de complexe, încât s-a recurs la gruparea factorilor în clase. Modelul **Nicosia** constă dintr-o schemă comprehensivă, asemănătoare cu o schemă logică, ce descrie structura comportamentului de cumpărare, permițând simularea procesului decizional al cumpărătorului, mai precis, simularea reacțiilor posibile ale acestuia în confruntarea cu diferite mesaje promoționale.



**Figura 3. Modelul Nicosia**

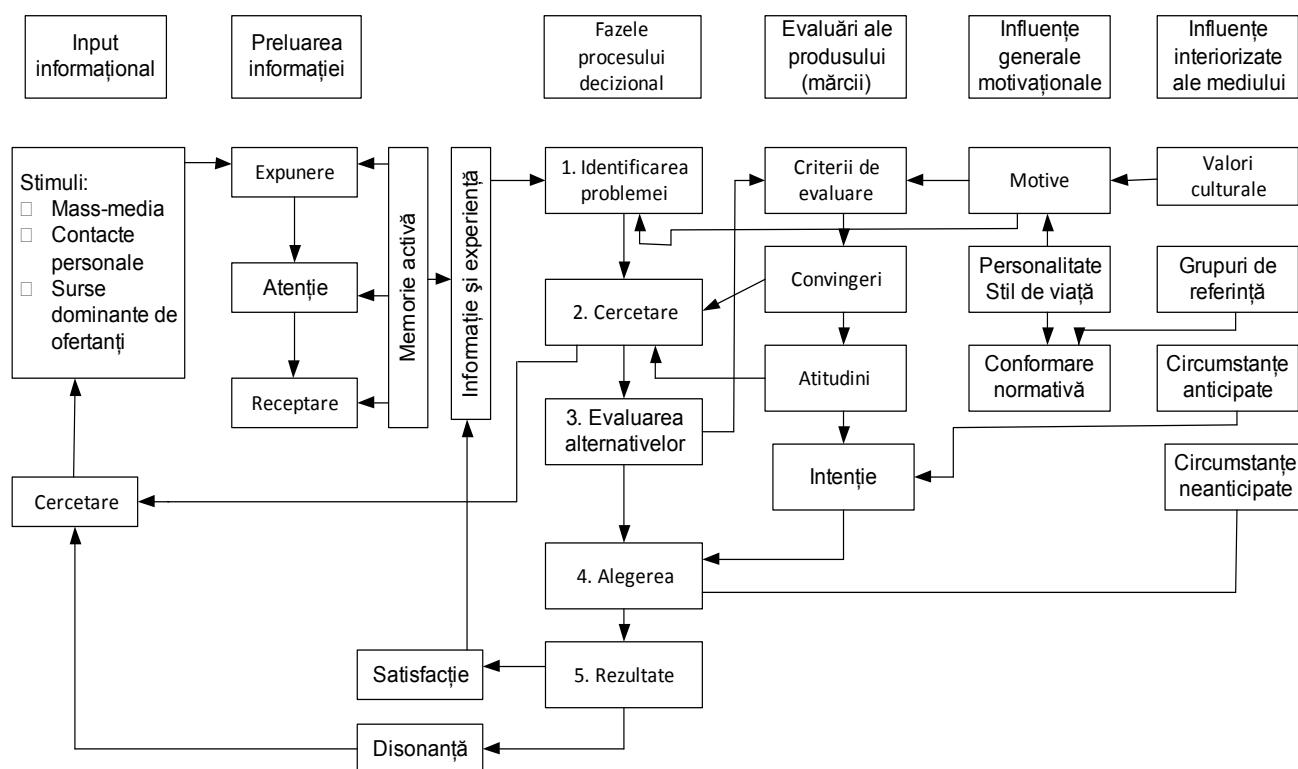
Acest model explică comportamentul consumatorului prin prisma rapoartelor dintre acesta și mediul ambiant, care este redus la întreprindere.

Modelul, conceput de J.F. Enghel, R.D. Blackwell și D.T. Kollat, prevede că stimulii cu care este confruntat consumatorul din partea mediului ambiant sunt de două tipuri: materiali și sociali. Acești stimuli constituie intrările modelului. Stimulii sunt recepționați de consumator prin intermediul celor cinci simțuri ale sale. Deci, acest model conține următoarele grupe de factori [3, p. 153]:

- Input-ul informațional (informațiile și stimulii incluși deliberat în publicitate)
- Procesarea informației (expunere, atenție, receptare)
- Procesul de decizie (identificarea problemei, evaluarea alternativelor, alegerea)
- Evaluarea produsului și/sau a mărcii (criterii de evaluare, credințe, atitudini)
- Demersul motivațional (trebuințe personale, stil de viață etc.)
- Influențe ale mediului interiorizate de consumatori (valori și norme ale grupurilor sociale de apartenență și de referință, curente de opinie etc.)

Acest model reușește să explice procesul decizional al consumatorului într-un mod accesibil, asamblând un număr relativ mare de variabile explicative. Indiferent de variabilele care îl determină sau modelele care explică mecanismul comportamentului cumpărătorului se măsoară în ultimă instanță prin intermediul cifrelor de vânzare.





**Figura 4. Modelul cibernetic conceput de către J. F. Engel, R. D. Blackwell și D. T. Kollat**

Cercetările au demonstrat că procesul de consum începe cu mult înaintea cumpărării și continuă mult după aceea, deoarece experiența dobândită condiționează schemele de cumpărare. Consumatorul este confruntat cu diverși stimuli comerciali, care ajută în prelucrarea informațiilor, generând anumite preferințe. Este vorba de caracteristicile obiective ale produselor și serviciilor, dar și de tot ceea ce se vehiculează prin comunicarea impersonală (mass-media) și comunicarea interpersonală (discuțiile cu prietenii sau vânzătorii). Ideea plasării comportamentului efectiv ca punct final al unui sistem de procese se observă în numeroase modele și scheme ale comportamentului consumatorului.

### **Bibliografie:**

1. Кутлалиев Асхат, Попов Алексей „Эффективность рекламы”, 2-е издание, Editura Eksmo Education, Москва, 2006.
2. Moldovanu Maria „Psihologia reclamei”, Editura Libra, București, 1995.
3. Balaure Virgil „Marketing”, Editura Uranus, București, 2000.
4. Cătoiu Iacob, Teodorescu Nicolae „Comportamentul consumatorului: abordare instrumentală”, Editura Uranus, București, 2001.
5. Datculescu Petre „Cercetarea de marketing. Cum pătrunzi în mintea consumatorului, cum măsoari și cum analizezi informația”, Editura Brandbuilders Grup, București, 2006.
6. Тимофеев М. И. „Психология рекламы”, Editura РИОР, Москва, 2007.

*Recenzenți: S. Petrovici, dr. hab., prof. univ.*

*S. Muștuc, dr., conf. univ.*

*Prezentat în luna noiembrie 2010*

## OPORTUNITATEA ABORDĂRII DE MARKETING STRATEGIC A CALITĂȚII PROCESULUI DIDACTIC UNIVERSITAR

*Volovoi Galina dr.conf.univ., lector superior, UCCM*

*Arguments inside problems in the quality management system and in the domain of higher education in the context of strategic management.*

*Application: model of marketing and the service cycles structure implicated in educational service; and the needs of notion of competition in the education system; activity of adaptation to the global educational process.*

Conform Declarației internaționale cu privire la învățământul superior calitatea în domeniul învățământului superior este o concepție multidimensională, care cuprinde ansamblul funcțiilor și activităților a instituțiilor de învățământ superior: programele academice, planurile de studii, cercetările științifice și bursele pentru instruire, asigurarea cu personal didactic, studenții, infrastructura și mediul academic.

Se menționează necesitatea acordării atenției condițiilor instituționale, naționale și regionale având în vedere evidența varietăților multiple de desfășurare a proceselor educaționale și evitarea uniformității.

Se sesizează oportunitatea unei viziuni noi asupra paradigmei învățământului superior și anume: orientare spre studentul-client.

Din acest considerent se lucrează asupra modificării planurilor și programelor de instruire având ca scop formarea competențelor și abilităților în domeniile comunicației, promovării valorilor general - umane și aspirățiilor societății de integrare europeană, necesare pentru socializare și realizare profesională, aplicarea pe larg a metodelor ce dezvoltă competențe gnoseologice de cercetare: gândirii creative și analizei critice în contextul pluricultural.

Învățământul superior trebuie să fie la dispoziția societății, indiferent de diversificare a formelor juridice de desfășurare a activității (private, publice) și a sursei de finanțare.

În sistemul învățământului superior din țară activează 31 de instituții (comparativ cu anii: 1990-1991 – 9, 2001-2002 – 67) din care 17 sunt instituții publice după forma de proprietate. Numărul de studenți, după o perioadă de

creștere, a început în 2007-2008 să se reducă și a constituit în anul universitar 2008-2009 – 114865 de studenți, dintre care 81% își realizau studiile în Universitățile de stat.

Numărul studenților ce revin la 10.000 locuitori ating cifra de 322, care în ultimii 2 ani vădesc o scădere (comparativ în anii: 1990-1991 – 125, 2002-2003 – 479).

Printre principiile fundamentale ale educației, în primul rând, statul declară „echitate și egalitatea de șanse la educație de calitate a oricărei persoane pe parcursul întregii vieți... și asigurarea calității”. Însă, etapa modernă a reformării relațiilor economice a provocat împărțirea societății după criteriul patrimonial cu toate consecințele ce reies din acest fapt.

În condițiile actuale sistemul de învățământ poate să se adapteze la provocările sociale și globale ale mediului, implementând pe larg concepția marketingului instituțional cu caracter etico-social. În această abordare accentul se va pune pe asigurarea balanței dintre interesele cetățenilor, business-ului și societății în întregime.

Modelul modificat al marketingului adaptat la scopurile învățământului superior va include la rând cu atributele tradiționale (4 P ) și mediul social-legal și politic.

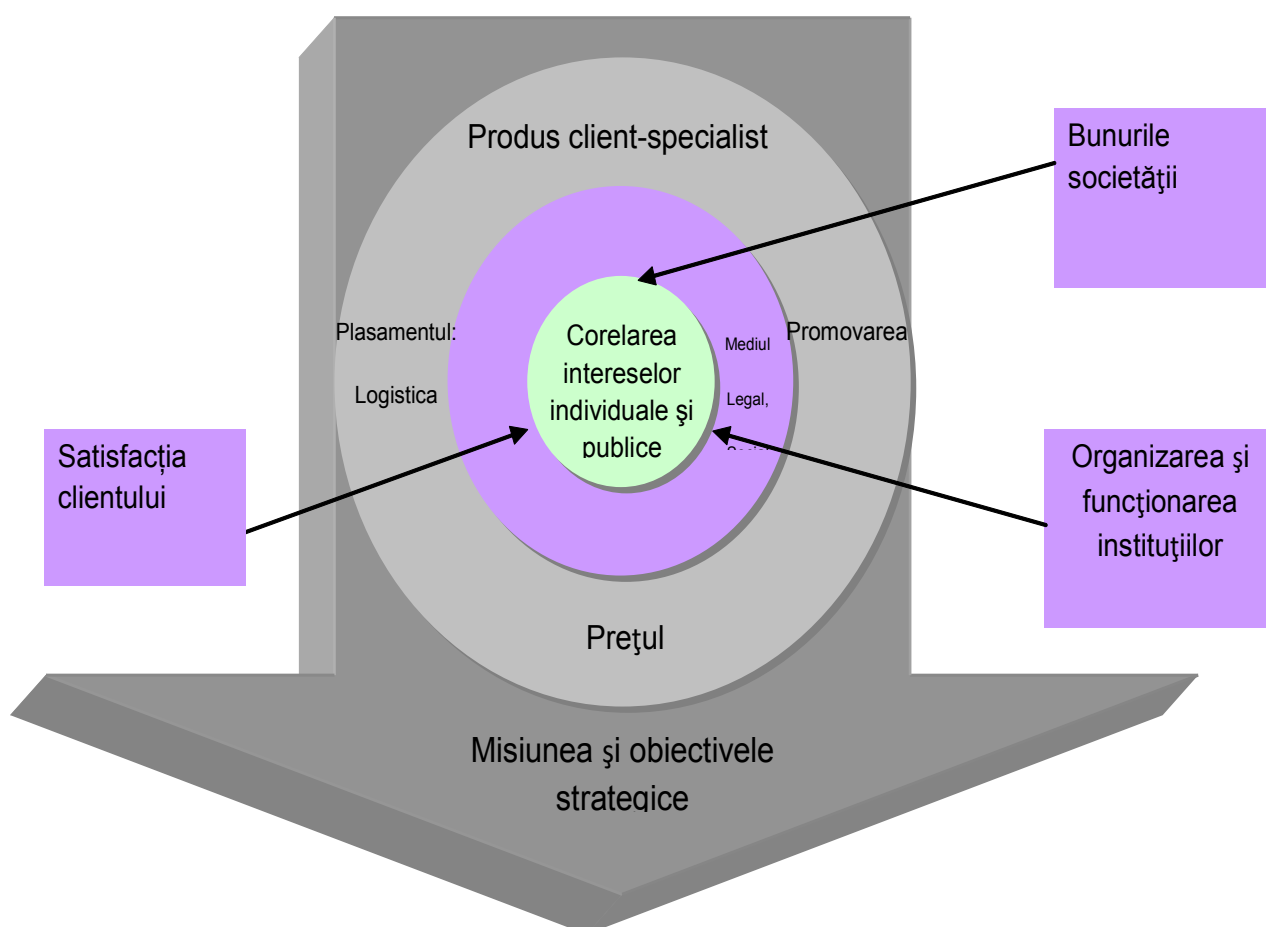


Fig.1. Modelul modificat al Marketingului instituțional (educațional)

În centrul modelului plasăm trei subiecte ale pieței, interesele cărora sunt interdependente și reciproc condiționate: consumatorii serviciilor educaționale, instituțiile prestatoare de servicii educaționale (inclusiv de învățământ superior) și business-ul, interesele sociale ale societății (statul). Acest model este orientat spre realizarea misiunii sociale integre a educației și obiectivelor strategice ale învățământului.

Misiunea integrală socială constă în formarea și dezvoltarea integrală a personalității din perspectiva exigențelor culturale, axiologice, social-economice, științifice și politice ale societății democratice.

1. Primul „P” este produsul: specialistul capabil să contribuie la dezvoltarea durabilă a societății.
2. Prețul sau taxa de studii: trebuie stabilită o politică de preț social orientată.
3. Plasamentul sau logistica socială, care cuprinde ansamblul instituțiilor de învățământ, servicii suplimentare.
4. Promovarea semnifică comunicarea orientată spre societate și membrii societății ( clienții serviciilor educaționale).

În fig. 2 este prezentat sistemul relațiilor ce țin de elementele marketingului educațional și cele ale managementului calității.

În felul acesta abordarea de marketing cu caracter etico-social (inclusiv, învățământului superior) constă în aplicarea în ansamblu a principiilor acestuia privind transformarea factorilor externi și interni a mediului cu scopul atingerii mai bune a misiunii sociale.

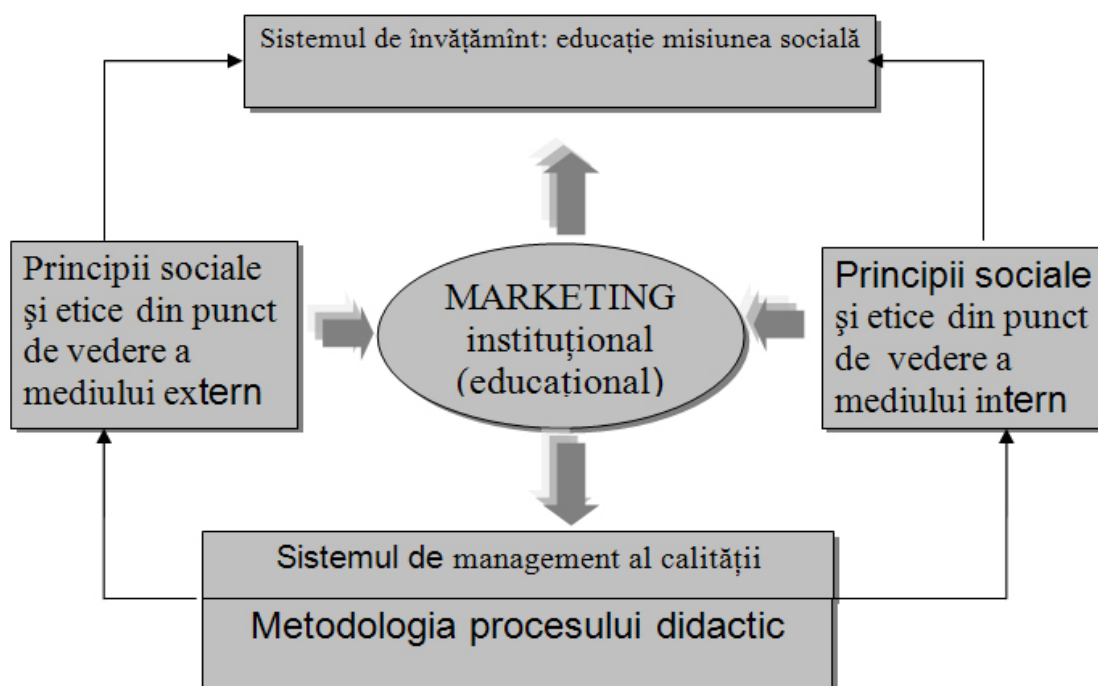


Fig.2. Interacțiunea elementelor ce țin de concepția de marketing educațional și cea a managementul calității

Standardele ISO-9000 privind sistemele de calitate stabilesc că prima fază a ciclului de viață al produsului este marketingul (fără precizarea de rigoare că e strategic sau operațional).

Ciclul de viață al serviciilor va include următoarele faze:

- Proiectarea serviciilor și publicitatea acestora:
- Prestarea serviciilor de învățământ solicitanților (clienților)
- Dezvoltarea (perfecționarea) parametrilor serviciilor prestate
- Încetarea prestației

Delimitarea acestor faze nu corespunde locului și timpului /perioadei prestării serviciilor de învățământ.

De exemplu, perfecționarea (dezvoltarea) serviciilor poate avea loc și în prima și în a doua fază.

Ciclul de viață al serviciilor de învățământ are propriile distincții datorită specificului serviciului dat și trăsăturilor atât a „producătorului” cât și a consumatorilor.

Fazele ciclului de viață semnalate pot fi prezentate grafic în tabelul următor: (Fig.3: după R. Phathutdinov, 2008., p.33)



(Fig.3) Ciclul de viață al serviciilor educaționale

În cadrul primului stadiu se determină parametrii strategici (viitoare) a procesului didactic ca obiect de management.

În faza de marketing strategic se cuvine de cercetat și realizat segmentarea strategică a pieței serviciilor date, pronosticarea parametrilor serviciilor prestate,

de către instituție ( cum suntem, ce valoare oferim, cum trebuie să ne dezvoltăm în continuare, cum putem să ne asigurăm existența, creșterea și succesul pe piață), determinarea așa zisului ” câmp strategic”, care va cuprinde grupurile – țintă, necesitățile clienților și tehnologia utilizată. În această fază se va realiza interconexiunea cu piața muncii.

În faza de proiectare cercetările și activitățile se vor axa pe posibilitățile de materializare a parametrilor proiectați, se vor determina principiile și deciziile manageriale privind tehnologiile, documentația etc. în corespundere cu politica de stat, organizarea sistemului și procesului de învățământ.

În faza de funcționare – prestare a serviciilor și cele ulterioare are loc procesul de instruire, formarea competențelor și abilităților necesare, transformarea valorilor științei, culturii, experienței sociale și profesionale, satisfacerea și corelarea cerințelor avansate de către individ și societate.

Această fază a ciclului se impune prin distincții ce țin de ciclurile de învățământ, formele de organizare a studiilor superioare, condițiile de realizare a dreptului la studii superioare a cetățenilor Republicii Moldova, conținutul contractului de studii etc.

Asigurarea educației pe parcursul întregii vieți, conform principiilor Declarației internaționale, se realizează în faza de formare profesională continuă în diverse forme (studii postdoctorale, specializare, perfecționare, calificare...). Însă și această fază a ciclului de viață în cazul serviciilor de învățământ este legată cu cea precedentă ținând cont de perfecționarea calității serviciilor, asigurarea serviciului etc.

Ultima fază o considerăm ca încetarea prestației serviciilor de învățământ care se finalizează cu eliberarea actelor de studii.

Procesul de învățământ se realizează în formă de spirală.

Abordarea de marketing și conceptul de management al calității prevede centrarea pe cel ce învață, orientarea activității de instruire spre consumator, adică viitorul specialist. În acest context, obiectele marketingului strategic devin deja studenții, personalul didactic și auxiliar, procesul de instruire, instituția, domeniul de activitate, sectoarele social - economice, relațiile cu mediul extern, comunicarea inversă.

Susținerea din partea statului a învățământului și investigațiilor științifice este necesară.

Pe calea aceasta se asigură corelarea între obiectivele educaționale.

Așadar, se cuvine de a pune în câmpul observării necesitatea abordării problematicii în cauză sub aspectul marketingului strategic.

Sistemul de învățământ superior în întregime, desfășurarea procesului didactic trebuie să corespundă cerințelor înaintate de mediul de piață (națională și internațională); să fie competitiv, să dispună de avantaje competitive.

Pentru a-și menține poziția deținută și pentru pătrunderea pe noi segmente ale pieței serviciilor educaționale este oportun de implementat în domeniul

învățământului superior noțiune de competitivitate și de acordat atenție cuvenită factorilor ce o determină.

Pentru acest mod de abordare e necesar de acordat o atenție sporită calității planificării strategice.

Conceptul de marketing se înscrie în contextul cerințelor Declarației internaționale privind orientarea procesului didactic.

Calitatea procesului de instruire din cadrul învățământului superior se află în legătură directă cu caracterul internațional al acestuia. Utilizarea comună a cunoștințelor, solidaritatea și egalitatea între partenerii, prin crearea spațiului comun, contribuie la asigurarea calității.

În această privință în planurile de studii se introduc discipline cu conținut internațional (tranzacții economice internaționale, marketing internațional ș.a.), iar în cadrul disciplinelor tradiționale se includ teme, studii de caz ș.a. din experiența contemporană internațională, se elaborează programe la discipline de profil în limbile străine, ceea ce contribuie la acumularea cunoștințelor și informațiilor multiculturale; se practică instruirea studenților din alte țări, numărul cărora, astăzi, crește considerabil.

Totuși, numărul studenților străini, ce își fac studiile în instituțiile de învățământ superior din Republica Moldova a început să scadă, începând cu 2006-2007. Solicitanții la studii reprezintă următoarele țări: Israel (300), Siria (103), Turcia (149), Ucraina (271), România (178), Bulgaria (53) etc.

Aceste date statistice manifestă oportunitatea accentuată preocupărilor vizând atractivitatea studiilor și problema competitivității acestora.

Este oportună elaborarea planurilor de studii destinate instruirii studenților străini, cu caracter interdisciplinar, programelor de studii pentru instruirea studenților autohtoni și străini adoptate cerințelor pieței internaționale a muncii și activității în firmele multinaționale; programelor de studii de tip regional, care cuprinde spațiul științifico - internațional al diverselor țări, planurilor și programelor didactice în baza cărora o parte din conținutul acestora, așa numită „componenta internațională” , se va studia de studenți în instituțiile din străinătate.

Sistemul actual de management al calității pune accentul pe componenta de „calitate” a procesului de învățământ universitar. Însă se cunoaște că calitatea produsului în termenul conceptual al competitivității constituie 30-40% (standardele ISO-9000).

Amploarea concurenței globale impune ca anume calitatea serviciilor de învățământ superior să devină factor decisiv de natura organizațional - managerial și obiectul preocupărilor de marketing strategic.

Administrând componenta de calitate a procesului de învățământ, totodată, trebuie să ținem cont de caracteristicile și avantajele competitive (întrucât calitatea produsului este o latură a competitivității ).

Ca argumente suplimentare în favoarea abordării strategice de marketing a problematicii instruirii calitative servesc următoarele:

- Formarea crescândă și rapidă a pieței internaționale a muncii.
- Liberalizarea accesului pe piața internațională a muncii (migrația forței de muncă, de regula, a celei calificate), care provoacă apariția concurenței internaționale în domeniul învățământului superior și, ca urmare, necesitatea racordării programelor de instruire profesională la standardele internaționale.
- Oportunitatea deciziilor privind rezolvarea problemelor de rang internațional și asigurarea dezvoltării durabile a factorului uman – ceea ce se transformă în învățământul național în învățământ cu caracter global.

Instituțiile de învățământ superior din țările dezvoltate, începând cu anii șaptezeci ai sec. al XX-lea, acordă o atenție deosebită aspectelor internaționale, modificând și racordând planurile de studii, conținutul programelor didactice, creînd astfel avantaje competitive absolvenților săi pe piața muncii.

E cazul să ne adaptăm la aceste cerințe.

## **BIBLIOGRAFIE**

1. Codul educațional al Republicii Moldova (proiect)
2. Marketing strategic / R. Phathutdinov. “Marketing strategic”.- M., 2008.
3. www. Statistica.md

*Recenzenți: A.Cazacu, lector superior  
I. Oboroceanu, dr., conf. univ.*

*Prezentat în luna noiembrie 2010*



## **Secțiunea II**

# **IMPLEMENTAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII**

### **RESPONSABILITĂȚI INSTITUȚIONALE REFERITOARE LA PROMOVAREA POLITICILOR DE ASIGURARE A CALITĂȚII**

*BACIU Sergiu, dr. conf. univ., ASEM*

*The European concern regarding quality assurance in higher education emerged in 1994-1995, when the European Commission initiated a project meant to experiment a common model of education assessment in member states. Currently, the European Commission has become the coordinator of a European network in the area of quality, the purpose of which is to develop a generally acceptable and viable common framework for all the academic institutions in the EU. Quality assurance in higher education can be defined as a range of policies, systems and processes meant to maintain and enhance educational quality, relying on analyses and comparisons between targeted and actual results, with a view to identifying the shortcomings.*

Preocupările privind elaborarea unei politici coerente la nivel european, în domeniul calității, s-au concretizat prin lansarea directivelor „Noua abordare” și, ulterior, a directivelor „Abordarea globală”.

În anul 1994, în Cartea albă „Creștere, competitivitate, angajare – provocări și căi spre secolul al XXI-lea”, Comisia UE și-a anunțat intenția de a dezvolta o politică europeană de promovare a calității, demers care s-a concretizat prin elaborarea documentului „Politica europeană de promovare a calității sau Calea Europei spre excelență”, lansat în 1995 [1].

Apreciindu-se că factorul hotărâtor în implementarea cu succes a politicii de promovare a calității îl reprezintă resursa umană, o importanță deosebită se acordă, la nivelul Comisiei Europene, instruirii și educării, care și-a stabilit ca obiectiv prioritar dezvoltarea unor programe de instruire în domeniul managementului calității în instituțiile de învățământ superior, la nivel european și național. Mai jos prezentăm succint principalele etape ale evoluției politicilor europene în promovarea calității în învățământul superior.

1. Declarația de la Sorbona (1998) a lansat ideea ce ține de necesitatea creării Spațiului European al Învățământului Superior.

2. Declarația de la Bologna (1999) lansează 6 obiective vizând compatibilizarea/convergența sistemelor de învățământ superior până în anul 2010 (prin: sistemul de recunoaștere a diplomelor, sistemul ciclurilor Licență-Master-Doctorat, sistemul de credite transferabile europene (ECTS), promovarea mobilităților studenților și cadrelor didactice, promovarea cooperării europene în asigurarea calității, promovarea dimensiunii europene a învățământului superior).

A apărut, astfel, așa numitul „Proces Bologna”, care este un proces reformator, așteptat să genereze, până în 2010, „spațiul european al învățământului superior”, adică un spațiu cât mai unitar și cât mai competitiv pe plan global.

Odată cu semnarea, în 1999, a Declarației de la Bologna, universitățile noastre sunt invitate să-și afirme vocația europeană prin dezvoltări convergente în cadrul spațiului european al învățământului superior. Concomitent cu integrarea, acționează, însă, și forțele competiției interuniversitare pe o piață academică tot mai funcțională, iar învățământul nostru superior trebuie să-și construiască temeiurile propriei afirmări în acest nou spațiu emergent.

Printre obiectivele principale, necesare construcției Spațiului European de Învățământ Superior, se regăsește și obiectivul de: promovarea cooperării europene în problema asigurării calității, în scopul dezvoltării unor criterii și metodologii comparabile. Astfel, problematica asigurării calității capătă o dimensiune europeană, fiind de domeniul Managementul Internațional în educația academică.

Schimbările extrem de rapide în domeniul economic, dar și al tehnologiei informației, ca parte integrantă a fenomenului *Globalizării*, au introdus termeni noi și realități noi în sfera universitară, cum ar fi: mecanisme de piață, consum, client, descentralizare și, respectiv, translare a activității la nivelul organizatoric. Astfel, evaluarea calității în învățământul superior prin cooperare europeană necesită un management la nivel al relațiilor europene internaționale, dar cu implementare locală, în funcție de nivelul culturii instituționale, tradiția și specificul învățământului superior din fiecare țară.

3. Reuniunea de la Lisabona (2000) presupune că în anii 2010-2020, Europa va deveni regiunea cu cea mai competitivă economie la nivel mondial (actualmente existând decalaje importante între UE și SUA-Japonia).

4. Convenția de la Salamanca (2001): universitățile recunosc faptul că studenții lor au nevoie (de) și solicită calificări pe care să le poată folosi efectiv în continuarea studiilor sau pentru a se angaja pretutindeni în Europa (necesitatea unor rețele de calificări compatibile, descrise prin competențe, ca referențiale pentru crearea și

evaluarea curriculum-ului, asigurând flexibilizarea și autonomia universitară în realizarea curriculum-ului).

5. Reuniunea de la Berlin (2003) și-a axat activitatea pe definirea și implementarea unui sistem național de asigurare a calității în învățământul superior. S-a stabilit de comun acord că, „responsabilitatea primară pentru asigurarea calității în învățământul superior aparține fiecărei instituții”. A fost mandatată ENQA (European Network for Quality Assurance in Higher Education) pentru a elabora standarde, ghiduri și proceduri privind realizarea și funcționarea sistemelor de asigurare a calității în învățământul superior.

6. Reuniunea de la Bergen (2005) lansează un set de recomandări (cu privire la: standarde, ghiduri și proceduri, cadrul național/transnațional de calificare, descriptorii de ciclu, numărul minim de credite ECTS, învățarea pe tot parcursul vieții etc.). La această reuniune, Republica Moldova aderă la procesul Bologna, asumându-și și responsabilitatea asigurării calității studiilor universitare.

7. Summitul de la Londra (2007) a stabilit următoarele obiective ale universităților:

- pregătirea studenților pentru viață în calitate de cetățeni ai unei societăți democratice;
- pregătirea studenților pentru carierile lor viitoare și dezvoltarea personală;
- crearea și menținerea unei baze axate pe cunoștințe vaste și avansate, stimularea cercetării și inovării;

și că universitățile trebuie să-și dezvolte propriile sisteme de asigurare a calității.

Oportunitatea asigurării calității este aceea că, instituțiile de învățământ superior sunt acele instituții de care este nevoie pentru ca Europa să devină, în conformitate cu programul de la Lisabona, cea mai dinamică și mai competitivă economie a cunoașterii. Raportul lui Wim Kok, prezentat în noiembrie 2004, este categoric: țările europene au rămas în urmă față de obiectivele de la Lisabona și este îndoielnic că mai pot recupera handicapul. „Evenimentele externe nu ne-au ajutat să ne atingem obiectivele, dar Uniunea Europeană și Statele Membre au contribuit, cu certitudine, ele însele la întârzierea înaintării, nereușind să îndeplinească mare parte din strategia de la Lisabona cu destulă repeziciune. Prestația decepționată se datorează unei agende supraîncărcate, slabei coordonări și unor priorități aflate adesea în conflict. Totuși, un fapt crucial a fost lipsa unei acțiuni politice hotărâte.” [2].

Mai devreme sau mai târziu, odată cu tendințele de extindere ale Uniunii Europene, existența unui sistem viabil de asigurare a calității va fi considerat cu adevărat o prioritate.

Fiecare instituție trebuie să găsească modelul care furnizează diferențierea și acceptarea interne, venind substanțial în întâmpinarea acceptării externe. Ambele sunt importante. Avem întotdeauna un singur scop: să găsim și să implementăm un model care este suficient de exact pentru a viza caracterul special al acestui domeniu de activitate (în cazul nostru: activitatea de formare și dezvoltare) și care să furnizeze standarde și criterii care pot fi utilizate în educație. Pentru aceasta, o activitate de transfer metodologic va trebui întreprinsă, cu siguranță. Pe de altă parte, răspândirea remarcabilă a unor modele care au fost încercate și testate în sectorul de afaceri presupune că nu trebuie „să reinventăm roata”. Putem profita de această muncă de pionierat și o vom adapta pentru propriul nostru domeniu de activitate.

Faptele și nu vorbele ne vor face să avansăm. Schimbările și inovațiile ar trebui implementate pe această bază – nu doar de dragul de a fi implementate, dar pentru a crea excelență în ceea ce facem și realizăm. Nu trebuie să uităm că individul, ca întreg, se află în centrul a tot ceea ce facem, iar ca persoană este cineva care își dezvoltă neconștient personalitatea prin: 1. Calitatea demersului

- Calitatea procesului
- Calitatea rezultatului
- Calitatea impactului sau
- Conducere - procese - rezultate (modelul EFQM).

În prezent, toate universitățile din Republica Moldova se află în căutarea modelului de management al calității, capabil să satisfacă cerințele înaintate de societatea postmodernistă. În rezultatul cercetărilor teoretice efectuate, propunem Paradigma Managementului Calității: axată pe satisfacerea cerințelor clienților, compusă din concepția și sistemul managementului calității, apt să asigure competență instituțională pentru a produce un produs competitiv (Vezi figura de mai jos).



**Figura 1 Paradigma Managementului Calității**

1. ATANASIE G. *Fenomenul globalizării și asigurarea calității în învățământul superior*. În: *Q Media*, nr. 2/2000.
2. *Facing the Challenge. The Lisbon strategy for growth and employment*. Report from the High Level Group chaired by Wim Kok, November 2004, Luxembourg, 54 p., p. 7. [http://europa.eu.int/comm/lisbon\\_strategy/index\\_en.html](http://europa.eu.int/comm/lisbon_strategy/index_en.html) (vizitat 15.03.2010).

## MOTIVAȚII ȘI OBSTACOLE ALE ASIGURĂRII CALITĂȚII ÎN ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR AUTOHTON

*E. Fuior, prof. univ, dr,  
catedra „Finanțe și bănci”*

*Universitatea Cooperatist-Comercială din Moldova*

*Higher education in the Republic of Moldova faces a number of issues, including highlighting the motivations and obstacles, as part of quality management. Motivation is personal and can meet all their needs. Categories of motivation are intrinsic reasons, intrinsic motivation, extrinsic motivation, motivation, cognitive and emotional motivation. Moreover, it highlights the issue of harmonization of standards, procedures and academic practices with those in the EU. No less important is the question of obstacles. Within them is highlighted: the lack of strategy development and modernization of higher education in the medium and long term, need to consider package of laws with European partners, creating a regulatory and institutional framework, implementation of the National Qualifications Framework, providing knowledge and skills quality management training to people involved in quality assurance in education.*

În prezent, școala superioară din Republica Moldova se ciocnește cu un șir de probleme ce sunt generate de procesele de dezvoltare a învățământului superior. Printre acestea se evidențiază probleme, ce țin de motivație și de posibilele obstacole atestate în învățământul superior autohton, ca un element esențial de influență asupra calității mecanismului de management.

Importanța învățământului, în general, și a celui superior, în special, este unanim recunoscută ca direcție de asigurare a stării viitoare a unei națiuni, fiindcă instituția de învățământul superior este principalul nucleu, care contribuie la difuziune culturală. De remarcat că realizarea unei conduite, orientate spre calitate, este un element vital pentru o economie prosperă, deoarece constituie o constrângere majoră în procesul de aderare la comunitatea europeană. Din acest punct de vedere, o importanță primordială o are componenta educațională, atât sub aspectul calității prestației, cât și prin integrarea nevoii de calitate în cultura națională.

Actualmente, principalele tendințe în asigurarea calității în învățământul superior se conturează în liberalizarea pieței educaționale la nivel european și mondial, recunoașterea calificărilor absolvenților pe piața forței de muncă, inserția rapidă a absolvenților pe piața forței de muncă și masificarea învățământului superior, întrucât acesta deja nu se mai adresează unor anumite pături ale societății.

De diverse probleme, ce țin de asigurarea calității, astăzi, se preocupă un șir de organizații europene, printre care cele mai importante sunt: ENQA – European Association for Quality Assurance in Higher Education, Helsinki; EUA – European University Association – Bruxelles, EURASHE - European Association of Institutions in Higher Education – Bruxelles; ECA – European Cooperation for Accreditation; CEE Network – Central and Eastern European Network of Quality Assurance Agencies – Vienna; QAA - Quality Assurance Agency for Higher Education (Marea Britanie); NOKUT – Norwegian Agency for Quality Education in Higher Education (Norvegia); ACQUIN – Accreditation, Certification and Quality Assurance Institute (Germania); CNE – Comité National d’Evaluation (France) etc.

Din punct de vedere conceptual, Consiliul Europei a reușit să identifice câteva priorități de perspectivă mai importante, care ar contribui în mod vădit la îmbunătățirea sistemelor de învățământ și instruire, care neapărat ar duce la atingerea obiectivelor lansate. Conform acestor prevederi, Europa ar trebui să devină „cea mai competitivă și mai dinamică economie din lume bazată pe învățare, capabilă să susțină o creștere economică cu locuri de muncă mai multe și mai bune și o coeziune socială mai puternică”. În același document este stipulat rolul-cheie al politicilor de educație și formare în îndeplinirea acestui scop strategic, cerând Consiliului Educației să întreprindă „o reflecție generală asupra obiectivelor viitoare concrete ale sistemelor educaționale, concentrându-se pe preocupările și prioritățile comune și respectând, totodată, diversitatea națională”. Educația și formarea tinerilor specialiști sunt punctele-cheie în realizarea obiectivului strategic, stabilit de către statele membre la Consiliul European de la Lisabona, prin care Uniunea Europeană trebuie să devină cea mai competitivă și mai dinamică societate și economie bazată pe cunoaștere din lume.

Din acest punct de vedere, întâlnirile sistematice ale șefilor de stat și de guverne, în cadrul Consiliilor Europene de la Lisabona (2000), Stockholm (2001) și Barcelona (2002), au confirmat rolul și importanța educației, stabilind o serie de priorități la nivel european. Nu poate fi trecut cu vederea nici faptul că acest Consiliu a stabilit câteva obiective esențiale, pe care societatea trebuie să le urmeze, printre care: dezvoltarea individului, care astfel poate să realizeze potențialul maxim și să trăiască o viață mai bună; dezvoltarea societății, în particular, ocrotirea democrației, reducând sau eliminând inegalitățile între indivizi sau grupuri și promovând diversitatea culturală; dezvoltarea economiei, asigurându-se că abilitățile forței de muncă să corespundă evoluției economice și tehnologice.

Se știe că, de regulă, calitatea educației este asigurată atunci când capacitatea instituției de învățământ permite de a oferi programe educaționale coordonate cu standardele existente.

În condițiile economiei de piață funcționale, colaborarea dintre universitate și mediul economic este esențială atât pentru supraviețuirea universității, cât și pentru agenții economici angajatori. De calitatea ei depind performanțele instituției de învățământ superior și competitivitatea întreprinderilor pe o piață tot mai concurențială ce a depășit limitele teritoriului național. În aceste condiții,

pentru a putea fi angajați în câmpul muncii , absolvenții trebuie nu numai să posede cunoștințe și deprinderi cerute de angajatori, ci și să manifeste atitudini și comportamente proactive, capabile să genereze valoare adăugată cât mai mare pentru angajator.

Este binecunoscut faptul că, la etapa actuală, procesul de învățământ superior este într-o diversificare continuă, întrucât o mare parte din studenți, concomitent cu programul universitar, lucrează în regim part-time, ceea ce generează niște relații specifice dintre sistemul de învățământ și angajatori. Astfel, angajatorii devin mai cointeresați de ofertele învățământului superior, iar instituțiile de învățământ superior, valorificând din plin colaborarea cu angajatorii, sporesc posibilitatea de angajare a absolvenților într-un mod inovativ și eficient.

Traiectul carierei depinde atât de resursele acționare ale persoanei la începutul carierei și pe parcursul ei, cât și de oportunitățile, și în special de modul în care individul are niște obiective clare și e capabil să se folosească de aceste oportunități pentru a le atinge.

Din punct de vedere al integrării în Spațiul Învățământului Superior European și conform obiectivelor Bologna în sistemul de învățământ superior din Republica Moldova s-au întreprins măsuri de reorganizare, prin care a fost introdus un nou sistem de organizare a studiilor universitare, care prevede trei cicluri – licență, masterat și doctorat. Acest sistem are la bază o componentă-cheie și anume, adoptarea sistemului de credite, care s-a impus ca instrument eficient în facilitarea mobilității studenților și dezvoltarea curriculumului internațional. Implimentarea acestui sistem permite sporirea competitivității și recunoașterii învățământului superior la nivel național și internațional.

Numeroase schimbări politice, sociale, culturale, tehnologice, economice din societatea contemporană influențează rezultatele procesului de instruire , pe care instituțiile de învățământ aspiră să le obțină. Acestea se referă la încrederea subiecților instruirii de a se ocupa cu anumite aspecte legate de viață și la competențele necesare pentru participarea deplină în procesul cunoașterii și învățării permanente. Aceste sarcini ale procesului de studiu îi privesc pe toți profesorii și trebuie tratate în strânsă legătură cu rolul profesorului în calitate de specialist și expert la disciplina sa.

În afara acestora, exista și impulsuri ereditare, cum sunt curiozitatea, tendința de a modifica, a transforma mediul încojurător. Sentimentele dirijează măsura, conduita, fiind principalul factor motivațional. Ele ghidează impulsurile, dorințele, influențând mereu atitudinile și interesele noastre, în funcție de situație, de mediul social, de familie și de ambianța universitară. Este o obligație a profesorilor de a contribui la dezvoltarea unor sentimente deosebit de valoroase din punct de vedere social. În acest caz, putem afirma că orice individ poate fi motivat, cunoscându-i varietatea necesităților personale și acordându-i posibilitatea satisfacerii lor, pe măsură ce obiectivele organizației sunt atinse.



Merită să menționăm că motivația constituie ansamblul motivelor unei persoane, întrucât orice individ poate fi motivat cunoscându-i varietatea necesităților personale și acordându-i posibilitatea satisfacerii lor, pe măsură ce obiectivele organizației sunt atinse. Motivul este o entitate ce provoacă orientarea, inițierea și reglementarea acțiunilor în direcția atingerii unui scop mai mult sau mai puțin exact. Motivele constituie cauzele interne ale comportamentului. Motivația se referă la acele stări și procese emotionale și cognitive, care pot declanșa, orienta și susține diferite comportamente și activități.

La baza motivației stau cerințele vitale: trebuințele de hrană, căldură, aer curat etc. Ceea ce motivează oamenii pentru realizarea comportamentelor sunt: nevoia de a menține echilibrul de funcționare fizică și psihică (de exemplu, cele fiziologice, de securitate și stima de sine); nevoia de a se adapta la mediu (de exemplu, nevoia de exprimare și relaționare, de autocontrol și influență asupra mediului), nevoia de dezvoltare personală (de exemplu, nevoia de cunoaștere, autonomie, competență, autorealizare). Cei mai buni indicatori ai motivației sunt reacțiile și conduitele pe care le declanșează. Acestea pot fi de apropiere în raport cu o anumită activitate sau de distanțare, inclusiv de evitare a ei. Motivele intrinseci ale învățării sânt: curiozitatea, care este, în general, stimulată de situații, probleme, neclarități; aspirația către competență, nevoia realizării, voința de a învăța; procesul de identificare, tendința de modelare a eu-lui propriu, autoeducarea; angajarea în rețeaua reciprocității sociale. Orice relație manager - angajat furnizează motivația, care poate fi atât una pozitivă, cât și una negativă.

Motivația negativă duce la un moral scăzut al cadrelor didactice, la inhibarea lor și la instaurarea unui climat organizațional tensionat. Concomitent, prezintă interes așa categorii de motivație ca: motivația intrinsecă; motivația extrinsecă, motivația cognitivă și motivația afectivă. Motivația intrinsecă, numită internă sau directă, mobilizează energia profesorului pentru a se implica, în obținerea rezultate unor satisfacții înalte. Această motivație este centrată pe individ, fiind o relație între așteptări, percepții și simțăminte, pe de o parte și, conținutul muncii și comportamentului, pe de altă parte. Motivația extrinsecă, externă sau indirectă, de asemenea, determină pe angajat să se implice, să depună eforturi și să obțină anumite rezultate în organizație, pentru ca ulterior acestea să genereze vădite reacții formale sau informale, ce-i vor aduce satisfacții. Motivația extrinsecă reprezintă o relație individ-organizație, care vădește satisfacerea așteptărilor salariatului.

Motivația cognitivă denotă latura, dimensiunea inteligentă a salariatului, axându-se pe satisfacerea nevoilor individuale de a fi informat, a cunoaște, a învăța, de a controla mediul în care își desfășoară activitatea. Pentru a realiza motivarea cognitivă, managerii apelează la întreaga gamă de motivații atât formale, cât și informale. Motivația afectivă este foarte importantă pentru cariera didactică, adică a profesorului, ea centrându-se, de regulă, asupra satisfacerii nevoilor sale de ordin sentimental. Ea reclamă că profesorul trebuie să se simtă bine la locul de muncă și în cadrul organizației, să fie apreciat și simpatizat de colegi, șefi și studenți, să se bucure de prestigiu. Această motivație se realizează utilizând, în special, motivațiile moral-spirituale. Mulțumirile, laudele, titlurile, diplomele au un rol covârșitor.

Orientarea spre performanță a activității instituțiilor de învățământ superior, deși este dată de instituțiile de resort, succesul fiecăreia depinde de întreg colectivul implicat în mod plener la îndeplinirea obiectivelor puse. Motivarea personalului nu este exclusiv materială, ea mai depinde de o serie de alți factori, cum sunt: cultura instituțională și a calității, mentalitatea, mediul de muncă, relațiile ierarhice. Factorii componenți ai motivației învățării sunt: aspirația spre un nivel de performanță avansat, nevoia de competență; trebuința de cunoaștere, interesul pentru ceea ce învață, plăcerea și bucuria învățării; dorința de a cunoaște și de a obține rezultatele performante, de a ocupa un loc anumit în ierarhia grupei; teama de eșec; aspirația spre un anumit statut profesional; atașamentul față de un model real sau imaginar; dorința de a obține recompense materiale.

Nemijlocit, sistemul motivațional al individului se refera la acele stări și procese emoționale și cognitive, ce pot declanșa, orienta și susține diferite comportamente și activități. Ceea ce motivează oamenii pentru realizarea comportamentelor sunt: nevoia de a menține echilibrul de funcționare fizică și psihică; nevoia de a se adapta la mediu: adică nevoia de exprimare și relaționare, de autocontrol și influență asupra mediului; nevoia de dezvoltare personală: inclusiv, nevoia de cunoaștere, autonomie, competența, autorealizare. Cei mai buni indicatori ai motivației sunt reacțiile și conduitele pe care le declanșează. În scopul optimizării motivației pentru susținerea activității pot fi folosite așa tehnici ca: dezvoltarea unor convingeri adaptative prin dialog intern pozitiv; formularea unor scopuri explicite; crearea unei rețele de suport; evitarea suprasolicității printr-un management eficient al timpului etc.

Se știe că, din punct de vedere a mecanismului de motivație a asigurării calității în învățământul superior autohton, este necesară intensificarea competiției pentru studenți și resurse, la nivel european și mondial și obținerea unei încrederi pe termen mediu și lung, în capacitatea și performanțele universităților pe piața învățământului superior. Nu mai puțin importantă este problema armonizării standardelor, procedurilor și practicilor universitare cu cele existente în statele membre ale UE. Se are în vedere recunoașterea pe piața europeană a diplomelor și titlurilor obținute în Republica Moldova, inclusiv asigurarea liberei circulații a cetățenilor noștri în spațiul european. Ca o direcție separată se evidențiază necesitatea reducerii duratei de acomodare la angajatori a absolvenților de universități deveniți angajați, prin adecvarea tot mai accentuată a ofertei educaționale la nevoile, așteptările și cerințele agenților economici angajatori.

Motivațiile care conduc instituția din învățământ superior la conceperea și implementarea măsurilor ce ar asigura calitatea se pot diviza în trei grupe:

1. Dimensiunea internațională, ce reiese din cerințele comunității europene referitoare la integrarea în spațiul european al învățământului superior: alinierea la standardele și practicile universităților europene în domeniul asigurării calității; creșterea încrederii în capacitățile instituțiilor de învățământ autohtone de a oferi servicii și produse de calitate; adaptarea curriculei universitare la cerințele europene pentru a asigura mobilitatea studenților și a cadrelor didactice.

2. Dimensiunea națională, ce ține cont de imperativele societății: sporirea încrederii în capacitatea și performanțele universităților; asumarea de către instituții a responsabilităților pentru serviciile propuse; asigurarea transparenței sistemului educațional; contribuția sistemului educațional la dezvoltarea economică și socială a țării prin pregătirea unor profesioniști performanți; convergența dintre piețele serviciilor educaționale și a resurselor umane.

3. Dimensiunea instituțională, ce aduce în vizor cerințele referitoare la creșterea competitivității instituțiilor de învățământ superior, recunoașterea lor națională și internațională; inserția rapidă a absolvenților în piața resurselor de muncă; recunoașterea pe piața europeană a calificărilor, titlurilor și diplomelor oferite de instituțiile din Republica Moldova; dezvoltarea unei culturi instituționale a calității, implicarea totală a angajaților universitari în obținerea performanțelor, sporirea responsabilității privind asigurarea calității.

În acest context merită să amintim și despre anumite dificultăți, una din ele ar fi lipsa unei strategii, ce ar fixa principalele obiective de dezvoltare și modernizare a învățământului superior pe termen mediu și de durată. În baza strategiei de la Lisabona e necesar de a adopta urgent cadrul legal, la elaborarea căruia s-ar ține cont de necesitatea simplificării și sincronizării sistemului legislativ de cel din educație.

Pachetele de legi trebuie inițiate și examinate cu partenerii europeni, inclusiv cu participarea ONG-urilor. De asemenea, este necesar de creat un cadru reglementar și instituțional, care ar sta la baza sistemului național de asigurare a calității în învățământ. Acest cadru trebuie să încurajeze coordonarea și sinergia de acțiune pe dimensiunea calitate între organismele implicate în conducerea învățământului autohton.

Ca un impediment mai poate fi semnalat și cota foarte redusă de angajare în câmpul muncii, ceea ce se poate explica prin lipsa Cadrului Național al Calificărilor și, respectiv, imposibilitatea adaptării absolvenților pe piața muncii interne și externe. Implementarea acestui document va pune bazele unui sistem nou integrat de calificări, care ar fi și mult mai flexibil. Nevoia pentru un asemenea sistem se regăsește în obiectivul național: de ai obișnui pe tineri să învețe de-a lungul întregii vieți, conștientizând că ei vor beneficia de diverse oportunități. Cadrul respectiv ar include descrierea politicii naționale privitor la calificări și ar putea fi o sursă de încurajare a societății de a învăța de-a lungul vieții și o bază pentru comparație internațională și aliniere la acordurile de la Lisabona, Copenhaga și Bologna.

De reținut că aceste obstacole ale asigurării calității în învățământul superior pot fi divizate în trei categorii. Prima categorie de neajunsuri vizează absența sau insuficiența cunoștințelor și deprinderilor în domeniul managementului calității la persoanele implicate în asigurarea calității în educație; tehnicile și instrumentele managementului calității sunt de multe ori considerate a fi un scop în sine și nu contribuie la prevenirea apariției acestora; absența, insuficiența sau inadecvarea obiectivelor, politicilor, strategiilor în domeniul calității, pe termen scurt, mediu și lung; încrederea excesivă în documentele sistemului calității (inclusiv în certificarea

sistemului în detrimentul deciziilor manageriale și acțiunilor regulate vizând asigurarea calității. Cea de-a doua categorie vizează obstacolele culturale ale asigurării calității în educație, și anume: mentalitate, atitudini și comportamente contraproductive, în locul celor proactive; instruire inexistentă, insuficientă sau inadecvată a personalului universitar implicat în managementul calității; perceperea asigurării și îmbunătățirii calității ca fiind o obligațiune exclusivă a personalului de execuție; absența sau insuficiența orientării clienților în abordarea asigurării calității; prioritatea acordată obiectivelor cantitative în detrimentul celor calitative; comunicarea inefficientă și unidirecțională cu partenerii de interese; ignorarea reticențelor și a rezistenței la schimbare, inclusiv a metodelor și tehnicilor de reducere a acestora.

A treia categorie ține de obstacolele materiale, printre care cele mai importante sunt: absența, insuficiența sau inadecvarea resurselor materiale, alocate la nivel local și central, pentru asigurarea calității în educație, a programelor și proiectelor de finanțare naționale, regionale sau europene în asigurarea calității în educație; absența sau insuficiența resurselor financiare disponibile pentru investiții în echipamente de laborator, tehnologia informației și echipamente multimedia.

Astfel, pentru implementarea sistemului de management al calității în instituțiile de învățământ superior și este necesar de a evita așa obstacole ca:

1. absența sau insuficiența cunoștințelor și deprinderilor în domeniul calității;
2. lipsa implementării tehnicilor și instrumentelor ce țin de managementul calității;
3. Încrederea exagerată în documentele sistemului de Management al Calității în detrimentul deciziilor manageriale și acțiunilor întreprinse vizând asigurarea calității;
4. perceperea asigurării și îmbunătățirii calității ca fiind o obligațiune exclusivă a personalului de execuție;
5. absența sau orientarea formală către client în abordarea asigurării calității;
6. acordarea priorității cantitative în detrimentul celei calitative;
7. reticența și rezistența la schimbare, precum și la implementarea metodelor și tehnicilor moderne educaționale;
8. structura organizațională dublă a Universității;
9. autoizolarea unor subdiviziuni universitare, în special, al catedrelor,
10. caracterul fragmentar al Managementului Universității;
11. lipsa unor sisteme permanente de gestiune;
12. implementarea formală a unui sistem de Managementul al calității, care se bazează pe principiu „orientarea spre client” și „luarea deciziilor bazate pe fapte”.

### **Bibliografie:**

1. Bernstein, J. – The 21st Century Workplace: Preparing for Tomorrow's Employment Trends Today, The Living Standards Program at the Economic Policy Institute, Washington, DC [http://www.senate.gov/comm/labor/general/Hearings/2005\\_05\\_26/Bernstein.pdf](http://www.senate.gov/comm/labor/general/Hearings/2005_05_26/Bernstein.pdf)
2. Cabac V. Calitatea învățământului superior în viziunea comunității academice, Universitatea de Stat „Aleco Russo”, Bălți, 2006
3. DRĂGULĂNESCU, Nicolae - Standarde pentru evaluarea calității în învățământul superior din România (<http://www.calisro.ro/Documentatie/GhidCalitate/StandardeEvalCalit.doc>)
4. Gherguț Alois, Managementul general și strategic în educație, Iași, Editura Polirom, 2007
5. [www.aacsb.edu/](http://www.aacsb.edu/)
6. [www.akkreditierungsrat.at](http://www.akkreditierungsrat.at)
7. [www.abet.org/the\\_basics.shtml](http://www.abet.org/the_basics.shtml)
8. [www.eacaconsortium.net](http://www.eacaconsortium.net)
9. [www.efmd.org](http://www.efmd.org)
10. [www.enqa.eu](http://www.enqa.eu)
11. [www.enaee.eu](http://www.enaee.eu)
12. [www.grossroads.eu](http://www.grossroads.eu)
13. [www.nvao.net](http://www.nvao.net)
14. [www.inqaahe.org](http://www.inqaahe.org)

*Recenzenți: S. Musteață, dr., conf. univ.  
A. Casian, dr., conf. univ.*

*Prezentat în luna noiembrie 2010*

## **ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА ПОДГОТОВКИ ПРОФЕССИОНАЛОВ В СФЕРЕ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО УЧЕТА: ОПЫТ КАФЕДРЫ БУХГАЛТЕРСКОГО УЧЕТА И АУДИТА ПОЛТАВСКОГО УНИВЕРСИТЕТА ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ**

*Карпенко О.В., к.э.н., доцент,  
ВУЗ Укоопсоюза*

*Полтавский университет экономики и торговли*

*The article is looked at the experience of management process of quality educational services provided on the example of "Accounting management" course and directions of its improvement.*

Рынок труда, современный уровень развития теории и практики управления предприятием, превращение знаний в стратегический ресурс, ставят новые задачи перед системой высшего образования, а значит, и перед высшими учебными заведениями. Это в значительной мере относится к вузам экономического профиля.

Ученые и практики с сожалением констатируют, что несмотря на достижения современной системы образования в Украине, которые обеспечивает новая социально-политическая система (демократичность, гибкость, незаидеологизированность), в массовом измерении образование становится менее качественным, а значительная часть выпускников высших учебных заведений (особенно созданных в последнее десятилетие) недостаточно конкурентоспособны на рынках труда. Вместе с тем рынок труда динамичен, а собственники все больше понимают значимость человеческого капитала. Это означает, что в настоящее время в развивающихся сферах бизнеса возрастает потребность в «эффективных» финансовых аналитиках, бухгалтерях-аналитиках, «калькуляторах», «контролерах» (в разных странах их называют по-разному). Благодаря труду таких профессионалов экономика многих европейских стран имеет немалые успехи, а информация, созданная в системе управленческого учета, широко используется в управлении бизнесом.

Целью статьи является рассмотрение вопросов, связанных с обеспечением качества подготовки профессионалов в сфере управленческого учета в контексте управления качеством. Актуальность исследования связана с тем, что от профессиональной и личностной компетентности бухгалтеров, аудиторов, финансистов, экономистов зависит экономическая безопасность предприятия, конкурентоспособность как предприятия, так и самой личности.

Содержание дисциплины «Управленческий учет», относящейся к блоку профессионально-ориентированных, позволяет сформировать у студентов знания и навыки для расчета факторов упущенных возможностей - современного направления в практической деятельности экономистов. Само содержание этого предмета определяется образовательно-профессиональными программами и квалификационными характеристиками, структурно-логическими схемами подготовки бакалавра, учебными программами дисциплины, другими регламентами и отражается в учебниках, учебных пособиях, других дидактических материалах, в том числе, созданных на электронных носителях.

Наши исследования свидетельствуют об изменениях в концепции подготовки выпускников вузов, инициируемых Кабинетом Министров и Министерством образования Украины. Украине как никогда нужны не просто высокообразованные молодые люди, а экономически мыслящие личности, имеющие гуманистическое мировоззрение, готовые выполнять функциональные обязанности в условиях геополитических изменений и глобализации экономики, интеграции Украины в Европейский Союз.

Ведущие ученые Украины в сфере бухгалтерского учета, контроля и анализа ( Голов С.Ф., Нападовская Л.В., Киндратская Л.М. ,Пантелеев В.П., Петрик Е.А., Шевчук В.А , Чижевская Л.В.и многие другие ) едины в том, что, если ранее популяризировались взгляды на бухгалтерский учет как на систему, четко регулируемую нормативно-правовыми актами, то в настоящее время вектор изменен в сторону профессиональных оценок бухгалтера, он превращается в активного поставщика релевантной информации, обеспечивает реализацию обратной связи в системе управления [1,с. 125; 1,с. 489;1,с.475 ]. В этой связи немаловажной является подготовка лидеров в профессии, и само содержание дисциплины «Управленческий учет» позволяет сделать это.

Управление качеством подготовки выпускников в вузе Укоопсоюза «Полтавский университет экономики и торговли» осуществляется в процессе взаимодействия ректората, деканатов, кафедр и других участников учебно-воспитательного процесса. Оно обеспечивается предварительным контролем ректората готовности методического обеспечения к учебному году, текущим контролем учебного процесса (включая взаимопосещения, проведение показательных лекций), мониторингом качества учебного процесса. Вместе с тем эффективность совместных действий зависит в значительной мере от внутреннего аудита всех процессов непосредственно на кафедре, а еще лучше - при высоком уровне самоконтроля ведущего преподавателя , поскольку именно он является носителем современных знаний и по статусу должен быть менеджером учебного процесса. Он также должен владеть информацией о потребностях рынка труда , чтобы обеспечить соответствующие содержание передаваемых знаний, владеть современными педагогическими методиками и

способами влияния на познавательную деятельность студента, использовать инновационные дидактические методики, быть небезразличным к нововведениям, направленным на повышение качества предоставляемых услуг, и даже инициировать их.

Система управления качеством образовательной деятельностью в Полтавском кооперативном институте ( с 22.04.2010 г. ВУЗ Укоосоюза Полтавский университет экономики и торговли) берет свое начало с 2001 г. Новый учебный предмет «Управленческий учет» введен в Украине в учебные планы ранее. Начиная с 1996 г. и до 2001 г. ректорат обеспечил закупку учебников зарубежных авторов Вахрушиной М.А., К.Други, Карповой Т.П., Кондратовой И.Г., Николаевой О.Е., Паляя В.Ф., Т.Скоуна Ч.Хорнгрена и Дж.Фостера. За этот период преподавателями кафедры бухгалтерского учета и аудита разработаны и изданы в редакционно - издательском отделе университета на бумажных носителях тексты лекций по основным темам дисциплины. За год до создания в университете виртуально-тренинговой системы SITA, внедренной с 2002 г. для организации самостоятельной работы студентов, в учебном процессе начали использовать разработанный гипертекстовый вариант лекции «Совершенствование учета затрат и калькулирования себестоимости продукции», которая получила высокое признание у студентов, владеющих методикой работы на компьютере и стимулировала других к формированию современных навыков самостоятельной работы над предметом. Первые попытки соединить преимущества и технические возможности компьютера, выполняющего роль тренера, не позволяющего перейти к изучению новой темы, пока «не взят предыдущий барьер», были одобрены администрацией и сегодня такие педагогические усилия поддерживаются специальным структурным подразделением – Учебно-научным информационным центром университета.

Начиная с 2002 г. преподаватели, ведущие дисциплину «Управленческий учет», к тому времени прошедшие стажировку в университетах и на фирмах Франции и Дании, осуществляют предварительный внутренний аудит с целью улучшения качества методического обеспечения дисциплины, руководствуясь разработанными и внедренными внутренними стандартами системы управления качеством .

Используя внутренние стандарты, изданные в университете в 2006 г. (Положение по организации самостоятельной и индивидуально-консультативной работы, Положение о рабочей учебной программе дисциплины, регулирующие процесс обучения по кредитно-модульной системе организации учебного процесса, было обновлено методическое обеспечение дисциплины «Управленческий учет» и разработано в 2007-2008 учебном году электронное учебное пособие, несмотря на то, что официально на такую форму организации учебного процесса для студентов специальности



« Учет и аудит» перешли только в 2009 году. Сейчас доступ к этому пособию имеет каждый студент, независимо от местонахождения его компьютера, что не влияет на траекторию его самостоятельной работы.

Среди студентов заочного факультета особой популярностью пользуется аудио-видеолекция, имеющая целью повторение материала дисциплины перед государственным экзаменом

Особое значение имеет размещение в электронной библиотеке университета научных публикаций, связанных с актуальными проблемами управленческого учета как науки, поскольку их содержание обсуждается как на аудиторных занятиях, так и при подготовке студентами научно-исследовательских курсовых и дипломных работ.

Ректорат способствует формированию у студентов стремления к современным научным знаниям путем постоянного пополнения фонда научной литературы. Наличие монографий, подготовленных учеными различных стран и учебных заведений, профессиональных журналов, соответствующая подготовка библиотечных работников позволяют считать роль университетской библиотеки в реализации дидактических принципов обучения по-прежнему важной.

На кафедре бухгалтерского учета и аудита сформирована научная школа «Проблемы развития управленческого учета в Украине», в рамках деятельности которой защищено три диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук, выпущен ряд монографий, учебных пособий, опубликованы научные статьи, продолжаются научные изыскания тремя соискателями, выполняется временным творческим коллективом, включающим 10% студентов, научно-исследовательская тема «Организационно-методические аспекты совершенствования управленческого учета субъектов хозяйствования» [3,4,5,7]. Преподаватели и студенты работают в единой цепочке «докторант-аспирант –магистрант- претендент на образовательный уровень бакалавра» Ученые, входящие в эту научную школу, были организаторами научно-практической конференции «Бухгалтерский учет в управлении предприятием» и заседания круглого стола «Актуальные проблемы построения современной учетно-аналитической системы предприятия»[2,6]. Актуальные вопросы, связанные с организацией и методологией управленческого учета обсуждены на состоявшейся в ПУЕТ 7-8 октября 2010 г. международной конференции « Актуальные проблемы развития учета, контроля и анализа в условиях глобальных экономических изменений». Украинских участников заинтересовали выступления ученых из Болгарии, Беларуси, Молдовы, России и Казахстана. Проблемы, связанные с подготовкой студентов и переподготовкой кадров в сфере управленческого учета заостряются на научно-методической конференции университета, проводимой ежегодно в марте.

Осознавая место управленческого учета в системе практической подготовки конкурентоспособного выпускника, заведующий кафедрой своевременно инициирует пересмотр содержания программ производственной практики. Основной практикой, в пределах которой формируются навыки по применению методик управленческого учета, является практика после четвертого курса, ее называют «бакалаврской».

Коллективом ученых кафедры бухгалтерского учета и аудита накоплен опыт проведения семинаров –тренингов для практикующих бухгалтеров, финансовых директоров, руководителей. Об их содержании говорят названия: от «Основ управленческого учета» ( в конце 90-х годов XIX), «Управленческого учета в принятии бизнес- решений» ( после 2000г.) и до «Информационно-аналитической поддержки принятия управленческих решений с использованием MS Office – программирования»( 2010 г.).

Положительно на качество образовательных услуг влияет тот факт, что преподаватели кафедры совместно с Полтавским территориальным отделением Федерации профессиональных бухгалтеров и аудиторов Украины почти десятилетие осуществляют подготовку лидеров в профессии , обучая их по международному проекту CAP – (Certified Accounting Practitioner) – Сертифицированный бухгалтер-практик. Студенты старших курсов обычно достаточно активно участвуют в таких занятиях.

Качество предоставления всех видов образовательных услуг в университете обеспечено и тем, что все лекционные аудитории оборудованы мультимедийными средствами обучения, что позволило широко применять инновационные информационные технологии.

Таким образом, можно утверждать, что в коллективе накоплен достаточный опыт передачи современной системы знаний об управленческом учете как науке, так и практической деятельности, создано современное методическое обеспечение для организации обучения студентов и практиков с применением интерактивных способов обучения. Преподаватели открыты к научному и профессиональному общению, что поддерживается ректоратом. Однако имеются вопросы, требующие дальнейших разработок. Среди них:

- управление процессом углубления исследований особенностей развития управленческого учета в различных сферах бизнеса в соответствии с картой процесса «Научная деятельность»;

- совершенствование тематики научных исследований аспирантами и студентами с учетом возможности получения синергетического эффекта от изучения проблем на стыке различных наук;

- наполнение сайта кафедры бухгалтерского учета научно-практическими разработками ученых коллектива в сфере новых подходов к созданию форм внутренней отчетности, необходимой для принятия управленческих решений; размещение информации на веб-страницах таким образом, чтобы пробудить

интерес к работе с нею как студентов, так и потенциальных работодателей;

-постоянное совершенствование информационно-коммуникационных технологий, упрощающих процесс обучения студентов заочной формы обучения ;

-управление процессом поддержки контактов с выпускниками , работающими в сфере управленческого учета, проведение с ними совместных заседаний круглых столов;

-своевременная разработка предупреждающих мероприятий, направленных на устранение причин возникновения потенциальных несоответствий в подготовке студентов.

### **Бібліографія**

1. Актуальні проблеми розвитку обліку, контролю та аналізу в умовах глобальних економічних змін//Матеріали міжнародної науково-практичної конференції 7-8 жовтня 2010 р.- 499 с.
2. Актуальні проблеми побудови сучасної обліково-аналітичної системи підприємства //Збірник тез доповідей на засіданні круглого столу 27 листопада 2008р. – Полтава, РВВ ПУСКУ, – 117 с.
3. Карпенко О.В. Управлінський облік: організація, методологія, методика викладання. Монографія. – Полтава: РВЦ ПУСКУ, 2005 р., – 341 с.
4. Карпенко О.В. Управлінський облік: методика викладання у вищій школі. Навчальний посібник .- К.: ЦУЛ, 2007 р. – 243 с.
5. Карпенко О.В. Соболев Г.О. Неповна собівартість : теорія і практика обліку, аналізу, контролю. Монографія – Полтава: РВВ ПУЕТ, 2010. – 253 с.
6. Регіональні перспективи// Науково-практичний журнал – 2003. – № 2-3. (27-28) – 236 с.
7. Хоменко Н.В., Карпенко О.В., Верига Ю.А. Товарні запаси : проблеми обліку, контролю та звітності. Монографія. – Полтава: РВЦ ПУСКУ, 2008.- 153 с.

## КАЧЕСТВО УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА КАК КОНКУРЕНТНОЕ ПРЕИМУЩЕСТВО ВЫСШЕГО УЧЕНОГО ЗАВЕДЕНИЯ

*Иванов Ю.В., к.э.н., доцент кафедры коммерческой деятельности и предпринимательства, заведующий отделом планирования и организации учебного процесса учебного центра высшего учебного заведения Укоопсоюза Полтавский университет экономики и торговли*

*The problem of competitiveness and competitive advantages of higher education institutions in the market economic conditions is considered in the article. Special attention is paid to the possibility of using of educational process quality as a competitive advantage. The problem of diagnostic quality of the educational process and possible options for its evaluation is highlighted. The problems of the integral indicator calculating the quality assurance of educational process in the current context of higher education is determined.*

Понятие “конкуренция” играет очень важную роль в функционировании рыночной экономики, а потому стало неотъемлемой частью рыночной среды и необходимым условием ее развития в Украине. Именно это и определило необходимость всестороннего анализа влияния конкуренции на экономические процессы переходного периода украинской экономики.

Одним из составляющих элементов конкуренции является конкурентоспособность – свойство объекта, которое позволяет ему занимать определенную долю соответствующего рынка в определенное время и характеризует степень соответствия технико-функциональных, экономических, организационных и других характеристик объекта требованиям потребителей, определяя долю рынка, которая принадлежит данному объекту и препятствует перераспределению доли этого рынка в интересах других объектов.

Основной целью субъектов хозяйствования в рыночной экономике является обеспечение конкурентоспособности товаров и/или услуг, потому что финансовый успех предприятия следует именно за конкурентоспособностью. Но что же обеспечивает товарам и услугам конкурентоспособность?

Именно этот вопрос возникает перед субъектами хозяйствования, которые начинают свою деятельность на современном рынке товаров и услуг. На наш взгляд, составной частью конкурентоспособности товаров и услуг является комплекс конкурентных преимуществ. Именно комплекс

конкурентных преимуществ обеспечивает предприятию тот уровень конкурентоспособности, который позволяет ему работать прибыльно. Необходимо отметить, что такие понятия как конкурентоспособность и конкурентные преимущества в некоторых литературных источниках иногда отождествляются. Стоит обратить внимание и на то, что конкурентоспособность предприятия обеспечивается лишь комплексом конкурентных преимуществ, который имеет влияние на принятие решения потребителем. Кроме того, на конкурентоспособность влияет внешняя среда, которая не может изменяться по требованиям предприятия. Конкурентные преимущества, напротив, вынуждают предпринимателей реагировать и изменять их комплекс в соответствии с изменениями во внешней среде, тем самым обеспечивая себе конкурентные позиции на рынке товаров и услуг.

Из вышесказанного можно понять ту заинтересованность, которая проявляется к изучению и исследованию конкурентных преимуществ.

Следует также подчеркнуть то, что конкурентное преимущество нельзя отождествлять с потенциальными возможностями компании. В отличие от возможностей, это факт, который фиксируется в результате реальных и очевидных преимуществ с точки зрения покупателей. Именно поэтому на практике конкурентные преимущества являются главной целью и результатом деятельности.

Конкурентное преимущество носит сравнительный, а следовательно, относительный, а не абсолютный характер, потому что оно может быть оценено только путем сравнения характеристик, которые влияют на эффективность деятельности предприятия. Другой характеристикой конкурентного преимущества является его склонность к неоднозначному влиянию множества разнообразных факторов. Для того, чтобы добиться конкурентного преимущества, необходимы усилия, направленные на комплекс внешних и внутренних факторов, которые влияют на конкурентное преимущество в целом.

Представленные теоретические аспекты конкуренции, конкурентоспособности и конкурентного преимущества в данный момент времени на практике используются в основном на товарном (материальном) рынке. Это обуславливается тем, что рынок услуг более сложный и требует более глубокого изучения для возможности создания и использования комплекса конкурентных преимуществ. Одним из таких рынков является рынок услуг высшего образования.

Начиная деятельность, направленную на формирование и развитие конкурентных преимуществ высшего учебного заведения, нужно провести тщательный системный анализ основных факторов, которые влияют на его деятельность. При формировании и развитии конкурентных преимуществ большую роль играют факторы конкурентных преимуществ - условия (материальные и нематериальные), необходимые для процесса формирования и развития конкурентных преимуществ учебного заведения. В зависимости от

наличия этих факторов можно определить благоприятность условий создания и развития комплекса конкурентных преимуществ. К комплексу групп факторов конкурентных преимуществ вуза можно отнести следующие:

1. профессорско-преподавательский и управленческий состав;
2. научно-методическое обеспечение;
3. материально-техническое обеспечение;
4. спрос и качество данной системы образования;
5. планово-организационный характер подготовки специалистов в данном вузе.

Каждая из перечисленных групп факторов содержит в себе большое количество конкретно воздействующих факторов, влияющих на качество учебного процесса. Их перечень и полнота могут определяться каждым вузом отдельно, в зависимости от степени влияния данного фактора на его деятельность.

А что же такое качество учебного процесса?

Учебный процесс – это сложное динамическое образование, имеющее огромное количество связей и зависимостей между компонентами: содержанием и образовательной программой, содержанием учебного предмета и учебным планом, расписанием, деятельностью преподавателей и студентов, и др.

Проанализировать качество учебного процесса – это значит соотнести действительное с желаемым, установить удовлетворенность студентов, их родителей, отдельных преподавателей, администрации и в целом всего научно-педагогического коллектива, внешних экспертов некоторыми составными элементами или всем учебным процессом.

Качество учебного процесса явление настолько многогранное и сложное, что проанализировать и оценить все его стороны, связи не представляется возможным.

Поэтому при анализе компонентов учебного процесса и показателей его качества рекомендуется опираться на принцип главного звена: выбирать оценочные показатели с точки зрения их важности для данного образовательного учреждения в данный период его развития. При этом необходимо так же учитывать имеющуюся возможность измерить эти показатели. Главное звено характеризуется тем, что в цепи всех других задач оно должно решаться первым, ибо без его решения никакие другие задачи качественно выполнены быть не могут.

Также важно помнить и о том, что качество учебного процесса – это один из элементов формирования комплекса конкурентных преимуществ, который в полной мере будет использован только в случае соответствия требованиям рыночных запросов (конъюнктуре рынка). Только в ситуации востребованности выпускников на рынке труда подтверждается возможность и необходимость использования качества обучения как конкурентное преимущество. В противном же случае – это будет никем не востребованное и не окупаемое вложение средств и сил.

Переходя к анализу факторов обеспечения качества учебного процесса нужно остановиться на проблеме выбора методики их оценки и заказчика такого анализа. Методики и заказчики в этом случае рассматривают деятельность высшего учебного заведения с той точки зрения, которая представляет для них наибольший интерес. Так, для работодателей наиболее важным фактором может выступать практическая подготовка специалистов, их умения использовать свои знания на практике, а для родителей студентов – возможность найти наиболее высокооплачиваемую работу после окончания конкретного высшего учебного заведения по определенной программе подготовки.

Рассматривая потребителей такого рода информации так же можно сказать, что каждый из них будет отдавать предпочтения информации, которая будет наиболее полно соответствовать его желаниям. Например, если родители хотят чтобы их ребенок получал высшее образование в конкретном вузе и они получают информацию о том, что выпускники данного вуза являются наиболее востребованы на рынке труда, они вряд ли будут обращать внимание на оценки министерства образования, по которым, возможно, этот вуз будет находиться не на первых позициях в рейтинге.

Исходя из вышеизложенного можно утверждать, что есть смысл рассматривать качество учебного процесса с точки зрения, как минимум, четырех заказчиков: министерство образования, оценка родителей, чьи дети получают образовательную услугу в том или ином высшем учебном заведении, сами студенты и работодатели, которые в будущем принимают выпускников на работу.

Таким образом, нами представлена проблема использования существующих методик оценки обеспечения качества учебного процесса в вузах Украины. Разработав методики оценки качества процесса образования с точки зрения различных потребителей данной информации, станет возможным рассмотрение расчета интегрального показателя качества учебного процесса.

### **Библиография**

1. Портер М. Международная конкуренция. - Пер. с англ. / Под ред. В.Д. Щетинина. - М.: Междунар. отношения, 1993.
2. Волкова М. М., Звезда А. Б. Маркетинговые исследования в области образовательных услуг // Маркетинг. 2001. № 2.
3. Швальбе Х. Практика маркетинга для малых и средних предприятий. - М., 2004.
4. Селевко Г.К. Современные образовательные технологии. [Текст] / Г.К. Селевко - М.: Народное образование, 1998.
5. Павлючик, С.В. – Удовлетворенность учащихся как показатель качества учебного процесса [Текст] / С.В. Павлючик, А.С. Востриков. - Новосибирск: Издательство НГТУ, 2001. – 159 с.

## EVALUAREA SATISFACȚIEI CLIENȚILOR – GARANȚIE DE ASIGURARE A CALITĂȚII SERVICIILOR EDUCAȚIONALE

*S. Musteață dr., conf. univ., prorector UCCM  
A. Nacu metodist – coordonator*

*The notion of quality is multidimensional. According to international standards quality is the combination of traits and characteristics of entities which gives them the ability to meet specific needs. In higher education there could be mentioned three meanings of this notion: as a process, as the educational system as results.*

Noțiunea de calitate este multidimensională. Potrivit standardelor internaționale calitatea este ansamblul însușirilor și caracteristicilor unor entități care le conferă aptitudinea să satisfacă anumite necesități (entitate în sens nu numai de produse, servicii, dar și procese, activități).

În învățământul superior pot fi distinse trei sensuri ale acestei noțiuni: ca proces, ca sistem educațional, ca rezultat.

**Ca proces** – învățământul superior reprezintă procesul de formare profesională și educație în spiritul valorilor general – umane potrivit standardelor educaționale naționale, urmărind interesele personalității și societății.

**Ca sistem educațional** – învățământul superior este un subsistem al întregului sistem de învățământ, un domeniu de formare și dezvoltare a personalității;

**Ca rezultat** - învățământul superior reflectă obținerea unui anumit nivel profesional și social – uman, drept urmare a promovării studiilor în instituție.

Astfel, calitatea învățământului superior desemnează corespunderea lui (ca proces, ca sistem, ca rezultat) multiplelor necesități, obiective, norme, standarde, criterii.

Însă calitatea unei instituții de învățământ superior este și măsura în care produsele și activitatea ei satisfac cerințele și așteptările clienților și partenerilor ei interni și externi.

Incontestabil, calitatea performanțelor în învățământul superior se poate asigura **în condițiile aplicării unui concept adecvat de calitate.**

Sintetizând variate concepții de calitate, am ajuns la concluzia că, în fond, calitatea învățământului superior trebuie axată pe diversitatea de aspecte, cum ar fi:

- **calitatea de excelență (quality as excellence)** – viziune tradițională academică – „a fi cel mai bun”;



- **calitatea cu zero erori (zerro errors)** (din industrie este extrapolată în învățământ, însă nu întotdeauna poate fi aplicabilă în sistemul de învățământ);
- **calitatea ca o corespundere scopului (fitness for purpose)** – serviciul trebuie să corespundă necesităților, cerințelor și dorințelor clientului;
- **calitatea ca transformare (quality as transformation)** – abordare populară, însă devine dificilă măsurarea însăși a calității ca transformare în coordonate de capital intelectual;
- **calitatea ca standard (quality as threshold)** – definirea unui **prag pentru calitate**, înseamnă stabilirea unor norme și criterii, însă ele pot afecta schimbarea și inovația, **o variantă ar fi stabilirea unor cerințe minime (standarde minime)**;
- **calitatea ca valoare a banilor (quality as value of money)** – responsabilitatea instituției pentru cheltuielile publice;
- **calitatea ca intensificare sau îmbunătățire (quality as enhancement or improvement)** – îmbunătățirea continuă, asigurarea calității – obiectiv major academic.

Conceptele de calitate sunt în permanență completate și cizelate. Prioritate se dă celor care se subscriu mai adecvat realizării obiectivelor și condițiilor specifice în care funcționează instituția. Astăzi când învățământul superior a devenit mult mai accesibil, însă și mai masificat, proporțiile învățământului la contract fiind extrem de dezvoltate, **în prim plan s-ar impune concepția bazată pe respectarea standardelor sau fiecare instituție își conturează propria concepție.**

Calitatea învățământului superior, ca rezultat, desemnează corespunderea nivelului de pregătire al specialiștilor cerințelor social - economice și profesionale.

Această componentă este influențată în mod direct **de calitatea sistemului educațional**, care, la rândul său, cuprinde **calitatea proceselor educaționale** (calitatea planurilor de învățământ, calitatea curriculei, profesionalismul cadrelor didactico – științifice, calitatea tehnologiilor educaționale, asigurarea cu resurse), **calitatea managementului sistemului de învățământ** (calitatea obiectivelor, structurilor organizatorice, personalului managerial, sistemelor de evaluare a calității, calitatea tehnologiilor manageriale).

De asemenea, **calitatea învățământului presupune crearea mediului agreabil funcționării și dezvoltării învățământului superior** aflat atât la macronivel, cât și la micronivel.

La Universitatea Cooperatist – Comercială din Moldova toate aspectele menționate sunt înglobate în procese, proceduri, care se administrează conform standardului ISO 9001: 2008.

E vorba despre procesele de management general – planificarea SMC, analiza efectuată de management, procesele suport, managementul resurselor, procesele tuturor serviciilor prestate de universitate, precum și procesele de măsurare, analiză și îmbunătățire ce includ analiza de date, acțiuni corective, auditul intern, monitorizarea satisfacției clientului, controlul serviciului neconform etc.

Pe parcursul anului curent au fost efectuate 2 audituri interne și un audit extern de supraveghere a implementării SMC privind tranziția SMC în baza standardului internațional ISO 9001:2008. Ca rezultat au fost depistate 8 neconformități, 3 observații și 7 recomandări care, în termeni rezonabili, au fost lichidate.

**Orientarea spre client, tendința de a perfecționa continuu procesele educaționale, necesitatea de a măsura calitatea învățământului sunt componente ale strategiei de management al calității.**

Din aceste considerente universitatea analizează anual dacă cerințele pieței forței de muncă corespund cerințelor legale și le cuprinde în oferta universitară.

Universitatea utilizează modalități eficiente de comunicare cu clienții serviciilor educaționale **prin oferirea informației asupra serviciilor educaționale prestate** (dosare informative pe domenii, specializări de formare profesională), **programelor de perfecționare, ofertelor de cercetare**, precum și **prin analiza satisfacerii serviciilor educaționale prestate, prevăzute în contractele încheiate.**

**O atenție sporită se acordă feed – backului de la client, evaluării satisfacerii clienților**, inclusiv a tratării observațiilor și reclamațiilor referitoare la serviciile educaționale, la lucrări, la produse.

**Cerințele clienților se identifică prin interviuri, sondaje, chestionări sau prin exprimarea unor opinii separate.**

Pentru asigurarea și evaluarea calității serviciilor educaționale, al doilea an, se fac evaluări prin sondaje și chestionări, și anume:

*\* evaluarea satisfacerii cerințelor studenților, masteranzilor (au fost intervievați 360/388 persoane);*

*\* evaluarea satisfacerii absolvenților (500/253 persoane);*

*\* evaluarea satisfacerii agenților economici (171/137 persoane);*

*\* evaluarea calității cursurilor (66/54 cursuri);*

*\* autoevaluarea cadrelor didactice, colaboratorilor (tot personalul).*

**Scopul studiului a fost de a cunoaște opiniile, percepția și atitudinea studenților/masteranzilor, absolvenților față de schimbările efectuate în procesul de formare profesională a specialiștilor în conformitate cu prevederile Procesului de la Bologna, precum și față de întregul mod de funcționare și administrare a UCCM.**

În calitate de obiective principale, prin care s-a tins la realizarea scopului propus, au fost determinate:

*\* analiza obiectivă și percepția de către studenți/masteranzi, absolvenți a Universității Cooperatist-Comerciale din Moldova ca instituție performantă de învățământ superior;*

*\* aprecierea stării generale a UCCM în etapa actuală;*

*\* satisfacția față de calitatea procesului de formare profesională;*

*\* organizarea și structura procesului didactic;*

*\* metodologiile didactice aplicate în cadrul predării și evaluării cunoștințelor studenților;*

\* *dotarea procesului de instruire cu utilajul tehnic și materialele didactice necesare;*

\* *gradul de mulțumire față de activitatea managerilor universitari;*

\* *calitatea serviciilor universitare pentru studenți/masteranzi;*

\* *formularea de propuneri privind buna funcționare a UCCM.*

Opiniile studenților/masteranzilor au fost colectate prin intermediul unui chestionar alcătuit pe baza a 7 criterii și 32 de subcriterii. De asemenea, au fost solicitate opiniile, sugestiile studenților privitor la calitatea prestațiilor oferite de către universitate.

Punctajul evaluării satisfacerii studenților/masteranzilor variază între 3,3 și 4,3, iar punctajul mediu constituie 3,95 din 5 puncte posibile.

Analiza este efectuată pe domenii de formare profesională, pe specialități, catedre și facultăți.

Spre exemplu, la componenta metodologia de predare și evaluare a cunoștințelor studiul realizat înregistrează, afară de multe transformări pozitive, și unele neconformități. Studenții au apreciat cu un nivel scăzut (13,3%) indicatorii capitolului **A Derularea activității didactice**, și în deosebi, cele ce se referă la **instruirea practică**, 24 % apreciind-o drept nesatisfăcătoare.

Deși s-a înregistrat un „*nivel înalt*” și un „*nivel mediu*” la **pregătirea profesională temeinică a cadrelor didactice**, **totuși, multe doleanțe vizează intensificarea utilizării metodelor activ-parcipative, centrate pe student (17,8% - nivel scăzut)** și mai multe la **disponibilitatea cadrelor didactice în relația cu studenții (17,5%), precum și la obiectivitatea evaluării și notării (24,5%)**.

**Studenții confirmă în mare parte (49,9%) nivel mediu și (35,7%) nivel înalt de acces la Internet în sălile UCCM**, de acces la Internet și în cadrul căminelor, sunt mulțumiți de aprovizionarea cu surse bibliografice în proporție de 55,1% (*nivel mediu*).

O realitate mai puțin plăcută o observăm analizând criteriul **C Condiții generale de studii, la care fiecare al patrulea student nu este mulțumit de amenajarea sălilor de studii, dotarea laboratoarelor, asigurarea cu resurse, adică cu ”suport electronic” a cursurilor**.

În ceea ce privește „**Infrastructura asociată**”, în deosebi **căminul studentesc, cantina studentească**, studenții și-au expus unele opinii care cauzează îngrijorare:

\* *iresponsabilitatea studenților față de ordinea din cămin;*

\* *lipsa interesului administrației UCCM pentru îmbunătățirea condițiilor de trai din cămine.*

**Fiecare al patrulea rezident a apreciat cu nivel scăzut condițiile de alimentare.**

Mediul și atmosfera în universitate, activitatea managerilor universitari, profesorilor, serviciilor de secretariat au fost apreciate pozitiv(88%) și numai 12% – *nivel scăzut*.

**În concluzie la acest capitol,** potrivit principiilor propuse (clasificarea aprecierii criteriilor a fost făcută pe trei nivele), am obținut, afară de multiple realizări, și unele rezultate nesatisfăcătoare.

Slab apreciate sunt pozițiile:

\* *instruirea practică (23.8% - nivel scăzut);*

\* *aplicarea tehnologiilor educaționale și informaționale în procesul didactic (17,4% - (nivel scăzut).*

**Opiniile, sugestiile, comentariile privitor la calitatea prestațiilor oferite de către universitate/facultate, rezidă în:**

\* *prestațiile oferite de către universitate sunt la un nivel acceptabil;*

\* *din programul universitar, la fiecare specialitate, de exclus cursurile adiționale și să fie introduse mai multe obiecte ce țin de specialitate, să se facă mai multe cursuri practice, analize, ca studentul să înțeleagă mai bine cursurile teoretice;*

\* *oferirea perspectivelor internaționale la sfârșitul studiilor;*

\* *dotarea cu echipamente tehnice cât mai moderne;*

\* *studenții regretă că părerea lor nu întotdeauna este luată în seamă de către conducerea universității.;*

\* *secția contabilitate ar fi de dorit să aibă orele de lucru până mai târziu (orele 18.00) sau cel puțin sâmbătă jumătate de zi pentru că nu toți au posibilitatea să achite suma contractului (masteranzii încadrați în câmpul muncii).*

**În general, considerăm rezultatele chestionării studenților, masteranzilor drept satisfăcătoare, urmând să ținem cont de acele neconformități depistate, sugestii și opinii valorificându-le prin acțiuni concrete.**

**La evaluarea satisfacției absolvenților** în calitate de obiective pentru realizarea scopului propus au fost determinate problemele perfecționării proceselor de formare profesională și realizării unor condiții mai bune în cadrul UCCM.

Absolvenții au apreciat nivelul formării abilităților practice la toate specialitățile cu 87,6% (nivel înalt și nivel mediu) și mai înalt și-au autoevaluat capacitățile profesionale.

De asemenea, structura și conținutul planului de învățământ, profesionalismul cadrelor didactice au fost apreciate la nivel înalt și nivel mediu.

Însă condițiile oferite de calitatea infrastructurii universității este apreciată de către absolvenți la nivel scăzut cu 14,6%, condițiile de alimentare cu 24,2% etc. Reieșind din opiniile, sugestiile prezentate de către absolvenți, constatăm:

\* *dotarea sălilor de curs cu tehnică, materiale didactice necesare etc., este considerată insuficientă de către studenți.*

\* *accesul studenților la informație este limitat, fapt ce influențează direct gradul de implicare în diverse activități și nivelul percepției transparenței procesului decizional;*

\* *cantina universitară se evidențiază prin prețurile mari, calitatea proastă a bucatelor, interiorul, mobilierul și vesela depășită etc;*

\* *jumătate din studenții ce locuiesc în cămine sunt nemulțumiți de condițiile de trai (procurare de mobilier, de aparate electrocasnice și utilaje necesare);*

- \* *indiferența administratorilor față de ordinea din cămine;*
- \* *dezinteresul studenților în păstrarea patrimoniului și stării sanitare din cămine etc.*

În general, așteptările studenților privind **activitatea și calitatea prestațiilor la UCCM sunt satisfăcătoare: 92% – nivel mediu și nivel înalt și numai 8% nivel scăzut.**

Pentru a ameliora situația existentă, absolvenții consideră oportun de întreprins următoarele acțiuni:

- \* *îmbunătățirea mecanismului de funcționare a tuturor structurilor universitare;*
- \* *atragerea cadrelor tinere în sistemul de conducere universitar;*
- \* *diversificarea formelor de predare și organizare a învățământului;*
- \* *asigurarea transparenței în procesul decizional.*

**În concluzie** se poate menționa:

- \* *metodologiile didactice, aplicate de profesorii UCCM în cadrul prelegerilor și seminarelor, corespund, în general, așteptărilor studenților;*
- \* *studenții UCCM își doresc ca lecțiile să aibă un caracter mai mult problematizat, decât informativ;*
- \* *dotarea tehnică a sălilor din Universitate nu corespunde așteptărilor studenților, iar utilajul nu este unul de performanță;*
- \* *nereușitele studenților se datorează, în mod special, dificultății materialului predat, lipsei de timp și unirii disciplinelor în modul;*
- \* *capitolul la care sunt dorite cele mai multe schimbări ține de prestația profesorilor și de modalitățile de organizare a practicii de specialitate.*

**Evaluarea calității satisfacției agenților economici la general se plasează la nivel înalt între 10,2% -93,75 %, la nivel mediu între 6,25% -97%, nivel scăzut între 0-22,6%.**

În urma analizei chestionarului de evaluare a satisfacției agenților economici la toate specialitățile respondenții sunt, în general, mulțumiți cum se prezintă studenții universității (**nivel înalt 66,38%, nivel mediu 30,48%, nivel scăzut 3,13%**).

Sugestiile privind aspectele în care universitatea ar trebui să sporească eforturile se referă la:

- \* *organizarea mai multor întâlniri cu practicienii de pe teren pentru a introduce corectivele necesare în programele de studii ;*
- \* *coordonarea activității formării specialiștilor cu cerințele pieții;*
- \* *oferirea de posibilități mai mari pentru aplicarea teoriei în practică (perioada practicii mai mare);*
- \* *dezvoltarea capacităților de comunicare și de argumentare a ideilor înaintate;*
- \* *lărgirea cunoștințelor legate de posedarea tehnologiilor informaționale soft-urilor specializate;*
- \* *aprofundarea cunoștințelor limbilor străine;*
- \* *efectuarea practicii să se înceapă încă din anul 2 de facultate.*

Pentru îmbunătățirea formării profesionale și satisfacerii agenților economici se preconizează:

\* *actualizarea cursurilor de specialitate, ținând cont de propunerile agenților economici ;*

\* *suplimentarea cunoștințelor la informatică și sisteme economice cu softuri specializate ;*

\* *revederea modului de organizare a lecțiilor practice și practicii de producere și de asigurarea unui randament mai înalt a practicii de instruire.*

**Conform rezultatelor anchetării calității cursurilor predate** studenții au apreciat cu nivel înalt și nivel mediu (de la 85% la 100%) următoarele cursuri: *Bazele comunicării, Limba franceză, Contabilitatea financiară II, Contabilitate de gestiune, Managementul calității totale, Gestiunea riscurilor, Metode și tehnici fiscale, Merceologia produselor alimentare.*

Cu un punctaj mai mic au fost apreciate cursurile: *Tehnologia produselor alimentare – nivel scăzut 18,8 %, Teoria probabilității și statistica matematică - nivel scăzut 16%, Bazele sistemelor informatice economice – nivel scăzut 11%.*

**Pentru realizarea opiniilor studenților și îmbunătățirea cursurilor se intenționează:**

\* *de revăzut curriculum-urile cursurilor cu cel mai mic punctaj;*

\* *de selectat cadre didactice de înaltă calificare și de ridicat nivelul de perfecționare a lor.*

Analizând datele obținute în rezultatul **autoevaluării și evaluării cadrelor didactice**, putem trage următoarele concluzii.

Din 79 cadre didactice s-au autoevaluat la nivel înalt 23 (29%) și la nivel mediu 56 (71%).

**Cadrele didactice s-au autoevaluat mai exigent decât evaluarea efectuată de conducătorii lor - șefii de catedră, șefii de direcții, decanii.** Mulți șefi de catedră s-au atârnat formal față de evaluarea cadrelor didactice, au demonstrat lipsa controlului didactic din partea lor.

Astfel, se impune o monitorizare mai profundă și sistematică a activității profesionale *a cadrelor didactice cu analize profunde și acordarea ajutorului necesar și preventiv în perfecționarea măestriei pedagogice.*

**În concluzie vom remarca următoarele:**

\* *rezultatele anchetării și autoevaluării au devenit obiectul analizei obligatorii la facultăți, catedre și secții și se determina măsuri corective și preventive mai argumentate și adecvate situațiilor;*

\* *a fost revăzută Politica și obiectivele UCCM în domeniul calității pentru a.u. 2010-2011;*

\* *în anul acesta s-au perfectat formularele anchetelor și metodologia de analiză și sinteză;*

\* *la moment revizuim și perfecționăm planurile de studii pentru ciclul I și ciclul II, orientându-le spre formarea competențelor profesionale prin intensificarea instruirii practice.*

Se recomandă instituțiilor superioare de învățământ implementarea SMC bazat pe standarde în prima etapă, după care acesta ar putea fi perfecționat și dezvoltat prin implementarea sistemelor integrate de asigurare a calității.

Pentru a îmbunătăți asigurarea calității în instituțiile superioare de învățământ, considerăm oportun:

*\* elaborarea cadrului conceptual, legislativ și normativ al asigurării calității și sistemului de management al calității în învățământ;*

*\* elaborarea unui sistem de indicatori, criterii de evaluare a asigurării calității și SMC, sincronizarea acestui sistem cu cerințele de evaluare și acreditare a instituțiilor de învățământ;*

*\* elaborarea standardelor de calitate în învățământul superior în contextul standardelor internaționale;*

*\* de creat și implementat mecanismele externe și interne de asigurare a monitorizării calității la nivel național.*

Învățământul poate deveni performant doar dacă activitățile instituției sunt adaptate continuu la contextul social, la cerințele pieții muncii.

Universitățile, structurile lor manageriale trebuie să fie permanent conectate la realitatea înconjurătoare și să mențină o comunicare eficientă cu diverse comunități și organizații. De asemenea, ele trebuie să-și construiască un adevărat parteneriat cu agenții economici.

UCCM va continua implementarea Sistemului de management al calității ținând cont de rezultatele anchetărilor și evaluările efectuate, de feedbackul de la client. Urmează să menținem SMC, să ne revizuiim procedurile și procesele, să asimilăm și implementăm cerințele noului Standard de calitate – ISO-9001-2008, să asigurăm vitalitatea lui și să ne dezvoltăm un propriu sistem de promovare a calității serviciilor educaționale.

### **Bibliografie**

1. Gheorghe, Costandachi - Educație ca la Moldova: dilemă sau excelență? Revista „Fin-Consult”, - 9/2010.
2. Belostecinic, Grigore - Învățământul universitar: evoluție și tendințe de reforme în context european//Fin-Consult,- 10/2006.
3. Șavga, Larisa; Maleca Tudor; Țurcanu, Gheorghe; Nicolaescu, Marina; Jalencu, Marian; Șavga, Ghenadie - Concepția sistemului de management al calității în instituțiile de învățământ superior.- Chișinău. Editura ASEM, 2006.
4. Olaru, M., (coord.) – Tehnici și instrumente utilizate în managementul calității. Editura Economică. București, 2000.
5. Florea, Serafim - Unele aspecte ale competitivității învățământului superior din Republica Moldova în contextul Prevederilor Procesului de la Bologna// Revista Economică. Editura ASEM, 2008.

*Recenzenți: V. Cojocaru, dr. hab., prof. univ.  
R. Moroșan, dr. hab., prof. univ.*

*Prezentat în luna noiembrie 2010*

## **OBIECTIVUL CALITĂȚII ÎN FORMAREA PROFESIONALĂ A AUDITORILOR**

*Ion Prisăcaru,  
președinte al Asociației Auditorilor  
și Consultanților în Management  
din Republica Moldova, competitor*

*The Moldovan education system, as well as the socio-economic one, presented in this paper through independent activity of financial audit, as any other domains, can not develop as closed sectors, non flexible at the demands of permanent changes, at actual provocations of the transaction which is still passed by us, and also at the evolutions specific for European and world area on certain directions. In this way, it is urgent to implement some processes of improving the situation in these sectors, processes based on the experience of developed countries, recognized on European and international levels, at the same time taking into account the specific conditions concerning the real assurance of quality in these two vital domains of the society. That is why, our aim in the domain of quality assurance, both for auditing activity and national educational system must be in correlation with references established and validated at European and world level like: the Excellency Model EFQM etc.*

Pentru obținerea unei asigurări rezonabile (cerință stabilită conform Standardului Internațional de Audit IAS 120), societățile de audit, auditorii-întreprinzători individuali trebuie să se asigure de faptul că ei înșiși, ca entități, se conformează și respectă standardele profesionale (de audit) și cerințele normative. Același lucru se referă și la rapoartele de audit, întocmite de către societate sau auditorul întreprinzător individual, care trebuie să fie conforme obiectivelor formulate, să elucideze adecvat situațiile și să țină cont și de circumstanțele constituite.

În acest scop, pentru obținerea acestor asigurări, e necesar ca entitățile menționate să stabilească un sistem de control al calității (cerință stabilită conform



IAS 220), să implementeze politici și să deruleze proceduri de control al calității menite să ateste că toate procesele de audit sunt desfășurate în conformitate cu standardele și practicile internaționale și naționale relevante. Iar în desfășurarea a astfel de acțiuni, chemate să armonizeze cu obiectivele politicilor de control al calității, ce urmează să le adopte entitățile de audit, conform aceluiași standard IAS 220, un aspect determinant îl constituie aptitudinile și competențele personalului la momentul angajării acestuia, precum și menținerea ulterioară a acestor competențe profesionale, indicate pentru exercitarea funcțiilor la nivelul cuvenit.

Conform articolului 15, lit. f) din Legea privind activitatea de audit nr. 61-XVI din 16.03.2007 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.117-126 din 10.08.2007), precum și Standardului Internațional de Calitate ISO 9001, formarea profesională continuă este una dintre condițiile de atingere a astfel de obiective și de satisfacere a cerințelor respective de către auditorii ce urmăresc scopul de a-și spori și lărgi competențele.

În acest context, este necesar să subliniez că și componenta esențială a strategiei de la Lisabona, adoptată de Consiliul Europei în anul 2000, o reprezintă anume formarea profesională continuă sau, altfel vorbind, o învățare pe tot parcursul vieții, accentul fiind pus pe imperativul îmbunătățirii calității și eficienței acestei metode.

Prezenta lucrare a fost elaborată în scopul identificării și reflectării principalelor cerințe, pe care trebuie să le satisfacă toți furnizorii, autorizați de formare profesională continuă, în cazul nostru – a auditorilor. Aceste cerințe vor fi relaționate, în primul rând, cu asigurarea calității produselor educaționale oferite/realizate, inclusiv – vor fi aliniate și la cerințele Cadrului European pentru asigurarea calității (CQAF- Common Quality Assurance Framework). Acest deziderat se impune, inclusiv, în legătură cu faptul că nu este exclusă o eventuală preconizare privind aplicarea Standardelor Internaționale de Raportare Financiară și a celor de Audit, începând cu anul 2012.

Prin atingerea obiectivului de calitate a educației, furnizată de către o instituție de formare continuă, este necesar să înțelegem realmente esența noțiunii de „calitate a produsului educațional livrat” de instituția respectivă către beneficiari, în cazul nostru – către auditorii financiari. Este demonstrat deja că nivelul calității acestui produs „crește” sau „scade” în funcție de managementul proceselor fundamentale din funcționarea instituției, în special – al celui de evaluare internă. Corespunzător, acesta influențează direct asupra aptitudinilor și competenței auditorilor, iar în consecință – asupra calității lucrărilor de audit.

De aceea, nu trebuie să constituie o surpriză abordarea pragmatică la prima vedere, cu tentă de business chiar, a formării profesionale continue. La ora actuală, o atare abordare este sesizată deja, mai ales și în primul rând, în țările dezvoltare economic. Evident, abordarea respectivă se explică și prin faptul că în acestea, spre deosebire de situațiile și atitudinile persistente în țara noastră, se pune preț pe viitor, pe aptitudinile și competențele generațiilor care vor urma.

Necesitatea adoptării unor astfel de noi abordări este impusă de o nouă realitate, cum ar fi cea că astăzi deja plecăm de la premiza că orice instituție de formare profesională, și nu numai, interacționează cu alte organizații (în special, cu cele din mediul economic, cum sunt, de exemplu, firmele de audit), care, actualmente, își construiesc tot mai frecvent activitatea în baza modelelor esențiale (ISO<sup>1</sup>, EFQM<sup>2</sup>, PDCA<sup>3</sup>, ISQC1<sup>4</sup>) care, printre altele, au fost puse și la baza elaborării și definirii CQAF/EQARF (cadrele European de Referință pentru Asigurarea Calității). Așadar, este lesne de înțeles că și întreg sistemul educațional moldovenesc, prin analogie cu evoluția lucrurilor din alte țări, mai ales, din cele civilizate, să-și compatibilizeze, cel puțin, limbajul și ritmul de dezvoltare cu cel din mediul socio-economic în care funcționează.

Or, acest deziderat trebuie realizat doar prin corelarea evoluției sistemului educațional cu cerințele impuse în domeniu de două repere fundamentale: realitatea națională și recomandările la nivel european.

Pornind de la practicile internaționale și europene, un prim pas în această direcție ar fi elaborarea unui standard național privind asigurarea calității formării profesionale continue a auditorilor, și nu numai, poate a educației în ansamblu, document implementat obligatoriu printr-un act normativ. Acest standard ar putea fi definit ca un referențial alcătuit dintr-un set de cerințe obligatorii, care descriu, pentru început, un nivel minim al calității „produsului educațional livrat” de către o instituție de formare continuă, acesta devenind și standardul de acreditare, iar furnizorii care activează în acest domeniu ar funcționa, cel puțin, la nivelul cerințelor acestuia.

E necesar a se avea în vedere și că prin elaborarea unui asemenea referențial nu trebuie să se ignore conceptele, principiile și cerințele stabilite prin setul de standarde ISO 9000 referitoare la sistemele de management al calității, pornindu-se, inclusiv, și de la faptul, că și referențialul european în domeniu EQARF se bazează pe trei elemente fundamentale: ISO 9001, EFQM și ciclul PDCA. De aceea, este necesar să facem o precizare: elaborarea unui astfel de referențial doar pe principii (practici) autohtone, fără raportarea la referențialele și modelele (inclusiv – cele de excelență), recunoscute la nivel european și mondial sau, și mai grav, utilizarea eronată a unor concepte, principii, cerințe consacrate în domeniu, va limita sau chiar va conduce la neaplicarea acestuia în practică.

Considerăm că și cadrul normativ, existent la moment, se cere racordat la rigorile europene.

- 1 ISO - International Organization for Standardization;
- 2 EFQM – Modelul Fundației Europene pentru Management de Calitate;
- 3 PDCA - Cercul (ciclul) calității (Plan-Do-Check-Act/Planifică-Execută-Verifică-Acționează) elaborat de Edwards Deming, care se consideră părintele controlului calității moderne;
- 4 ISQC 1 - Standardul internațional privind controlul calității. Controlul calității pentru firmele care efectuează audituri și revizuirii ale situațiilor financiare, precum și alte misiuni de asigurare și servicii conexe.

Deci, prin referențialul expus spre elaborare și implementare pentru instituțiile de formare continuă a auditorilor, precum și prin implementarea unui sistem de management al calității, care să funcționeze după regulile și rigorile ISO 9001 (acestea fiind, printre altele, și recomandările europene cuprinse în EQARF), se va impulsiona evoluția acestor instituții. Este esențial că aceasta se va manifesta, în primul rând, prin faptul că funcționarea instituțiilor respective se va menține permanent la nivelul cerințelor standardelor, produsul educațional atingând un nivel al calității prestabilit. În al doilea rând, odată atinsă, se va contura tendința ca performanța să fie menținută, deoarece instituția va fi impusă să-și identifice prioritățile, posibilitățile și resurse corelate la cerințele standardelor. Ca rezultat, se va obține creșterea nivelului calității produsului educațional furnizat.

Anume menținerea sub control a acestor componente de funcționare și de performanță conduce la accelerarea evoluției spre „zonele” de excelență ale activității instituțiilor nominalizate. Iar în așa mod – rezultatele pozitive obținute prin componenta de performanță vor influența evoluția componentei de funcționare. Astfel, se vor putea obține performanțe ce vor depăși cerințele referențialului, care vor impune instituția să abordeze un nivel mai înalt de dezvoltare după un model de excelență, de exemplu – Modelul japonez al TQM, Modelul american al TQM, Modelul de Excelență European (EFQM), cel mai potrivit pentru mediul educațional european fiind modelul EFQM.

Menționăm că rolul hotărâtor în atingerea acestui nivel de performanță, inclusiv, la implementarea lui și la funcționarea eficientă a instituțiilor respective îi revine procesului determinant și esențial în dezvoltarea furnizorilor de formare profesională – evaluarea internă și externă a acestora. Atenționăm că se impune ca și această acțiune să fie efectuată conform standardelor de evaluare a instituțiilor de formare continuă, care, de asemenea, necesită a fi aprobate conform practicilor internaționale relevante.

În contextul celor prezentate, considerăm că, deși calitatea în educație este un concept relativ nou, nu numai în învățământul moldovenesc, dar chiar în cel de nivel mondial, implementarea și asigurarea atingerii acestui parametru în educație va influența în mod esențial și la direct mediul educațional național. Concomitent, se va releva, incontestabil și imediat, și impactul economic concret, în cazul nostru – calitatea serviciilor de audit, acesta fiind un moment extrem de important. Or, condițiile dure de piață, criza economico-financiară pe care o mai traversăm, cât ar fi de paradoxal, au generat și au creat cel mai favorabil mediu pentru implementarea și dezvoltarea sistemelor de management al calității, pentru evoluția firească a acestora întru asigurarea calității (QA) și a managementului calității totale (TQM), nu numai în mediul economic, dar, acum, și în mediile educaționale.

## **BIBLIOGRAFIE:**

### **A. CADRUL NORMATIV-LEGISLATIV:**

1. Legea învățământului nr. 547 din 21.07.95 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.62-63 din 09.11.1995);
2. Legea privind activitatea de audit nr. 61-XVI din 16.03.2007 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.117-126 din 10.08.2007);
3. Legea privind aprobarea Regulamentului de evaluare și acreditare a instituțiilor de învățământ nr.423-XIV din 04.06.99 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.80-82 din 29.07.1999);
4. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova cu privire la organizarea formării profesionale continue nr. 1224 din 09.11.2004 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.208-211 din 19.11.2004);
5. Regulament cu privire la activitatea Consiliului Național de Formare Profesională Continuă, Anexa nr. 3, Hotărârea Guvernului Republicii Moldova cu privire la organizarea formării profesionale continue nr. 1224 din 09.11.2004 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.208-211 din 19.11.2004);
6. Metodologia strategică a formării continue a personalului didactic din învățământul preuniversitar, Hotărârea Colegiului din 08.04.04;

### **B. STANDARDE**

1. Standardele Internaționale de Audit;
2. ISQC - Standardele Internaționale privind Controlul Calității;
3. SRENISO 9000:2000 Sisteme de Management al Calității. Principii fundamentale și vocabular, ASRO;
4. SR EN ISO 9001:2008 Sisteme de Management al Calității. Cerințe, ASRO;
5. SR EN ISO 9001:2004 Sisteme de Management al Calității. Linii directoare pentru îmbunătățirea performanțelor. ASRO;
6. SR ISO IWA 2:2006 Sisteme de Management al Calității. Linii directoare pentru aplicarea ISO 9001:2000 în domeniul educației. ASRO.

### **C. ARTICOLE ȘI COMUNICĂRI:**

1. Iosifescu Șerban – Calitatea educației: concept, principii, metodologii, Educația 2000+;
2. Nicolae Drăgulănescu – De la calitatea controlată la calitatea totală. Alternative, 1996, București;
3. Nicolae Drăgulănescu – Asigurarea calității educației în România – între necesitate, confuzii și obstacole, <http://www.ndragulanescu.ro>;
4. Nicolae Drăgulănescu – Standarde pentru evaluarea calității în învățământul superior din România, <http://www.ndragulanescu.ro>;
5. Ion Hohan – Cadrul European de asigurare a calității în educație și formare profesională. Corelație cu managementul calității și Modelul EEQM de excelență. Recomandări pentru furnizorii de educație și formare profesională. <http://www.hiatest.ro>.

*Recenzenți: M. Jalencu, dr., conf. univ.*

*L. Lapușin, dr., conf. univ.*

*Prezentat în luna noiembrie 2010*

## MANAGEMENTUL CALITĂȚII ÎN DOMENIUL RESURSELOR UMANE: OPORTUNITĂȚI ȘI PERSPECTIVE

*Andrițchi Viorica,*  
doctor în pedagogie,  
conferențiar universitar, IȘE

*One of the priority directions of activity of a competent and competitive educational institutions that operate in a competitive system of educational services is quality management. Quality management in human resources is an integral part of quality management level and educational institution, ie, a subsystem of the overall level of quality management education institution. In this regard, it is necessary to redefine and rethink the HR issues, employee, personality. Focussing attention in its entirety as a unit of bio-psycho-socio-cultural. Require a postmodernist understanding HRM in strategy focused on values, a task not to use more and better man, but, first, to highlight the human value, to see what can and should be done for the institution to its self-realization, professional accomplishment.*

În condițiile descentralizării, în care instituțiile școlare vor beneficia de reală autonomie, se va crea un sistem concurențial pe piața serviciilor educaționale. Prezența unei piețe educaționale va aduce cu sine o competiție complexă între instituțiile de învățământ, pentru a obține performanțe cât mai ridicate. Neadaptarea la cerințele pieței educaționale va conduce la eliminarea rapidă a instituțiilor neperformante.

Una din direcțiile prioritare de activitate ale unei instituții de învățământ competentă și competitivă, ce activează într-un sistem concurențial al serviciilor educaționale, constituie **managementul calității**.

Punctul de plecare în managementul calității îl reprezintă proiectarea și implementarea unui Sistem de Management al Calității (SMC) cât mai eficient pentru a realiza servicii educaționale la un înalt standard de calitate, având la bază o politică și o strategie a calității clar definită.

*Managementul calității în domeniul resurselor umane reprezintă o parte componentă a managementului calității la nivel de instituție de învățământ și, respectiv, un subsistem al sistemului general de management al calității la nivel de instituție de învățământ.*

Orientarea spre performanță este dată de management, dar depinde, ca rezultat, de măsura în care *personalul* conștientizează faptul că e responsabil și se implică în mod real pentru îndeplinirea obiectivelor instituției de învățământ.

În acest context, trebuie să se clarifice semnificația conceptului de *management al resurselor umane din sistemul de învățământ, calitate a managementului resurselor umane și managementul calității în domeniul resurselor umane.*

Managementul resurselor umane specific sistemului de învățământ *reprezintă un sistem coerent și logic de activități manageriale specifice, ce interrelaționează și se condiționează reciproc, având ca finalitate realizarea obiectivelor strategice ale instituției de învățământ, precum și atingerea nivelului dorit de satisfacție al angajaților ei.*

În sensul unui management de calitate termenul „resurse umane” deja este depășit. În accepțiunea tradițională *omul este tratat ca o altă resursă, plasat alături de resursele materiale, financiare, tehnologice, informaționale etc.* Ca și orice resursă omul este achiziționat (angajat), folosit.

De fapt, **sistemul și instituția de învățământ sînt capabile/ apte să reglementeze varii probleme grație competențelor atitudinilor personalului care prezintă valoare pentru instituție.**

Deci, nu este vorba de resurse umane, ci de capital uman, iar activitatea managerială se va concentra pe **valorificarea optimă a capitalului uman, de care dispune instituția de învățământ (competențe, atitudini, aspirații, creativitate, inteligență, experiență, loialitate, adaptabilitate, comportamente proactive, energie etc.) în vederea orientării acestuia spre realizarea misiunii sale strategice.**

*Valorificarea optimă a capitalului uman* oferă posibilitatea ca instituția de învățământ să devină competentă și competitivă. Spre exemplu, una dintre competențele fundamentale ale instituției de învățământ este **furnizarea serviciilor educaționale de calitate într-un mediu plăcut, stimulativ, cu un grad sporit de siguranța fizică și psihică.**

Dintre formele de management bine cunoscute, ce și-au găsit aplicabilitate mult timp în practica managerială (managementul pe bază de plan, managementul prin rezultate, managementul prin bugete, managementul prin excepții, managementul prin produs, managementul prin proiecte, managementul prin obiective etc.) mai specific unui MRU de calitate îl considerăm **managementul competențelor.** Modelul competențelor generează un nou tip de management al resurselor umane **bazat pe pregătirea oamenilor și pe competențe.**

Managementul centrat pe om implică o redefinire și reconsiderare a problematicii MRU, punînd în centrul atenției **personalitatea angajatului văzut în integralitatea sa** ca unitate *bio-psiho-socio-culturală*, ca o *sinteză unică* a (1) caracteristicilor sale biologice, (2) a structurilor sale psihice, (3) a mijloacelor culturale de care dispune și a valorilor după care se conduce, (4) a competențelor, capacităților sale de *actiona* eficient, de a crea.

Managementul bazat pe competențe apreciază potențele de ansamblu ale omului ca ființă multidimensională: valorile morale, sociale, religioase, sentimentele de responsabilitate și solidaritate umană, cooperarea și relațiile

bazate pe încrederea reciprocă, credința, îi redă **umanitatea, individualitatea creatoare, personalitatea, autonomia responsabilă, aprecierea celuilalt, dialogul cu „semeni diferiți”** etc.

Deci, MRU în accepțiune postmodernistă solicită o strategie axată pe valori, o activitate nu de folosire mai mult și mai bine a omului, ci, în primul rând, **de evidențiere a omului ca valoare, a vedea ce poate și ce trebuie să facă instituția pentru ca el să se autorealizeze, autoîmplinească profesional.**

În sensul acestor afirmații avansăm conceptul de **calitate a managementului resurselor umane: totalitatea trăsăturilor și caracteristicilor sistemului de activități manageriale din domeniul resurselor umane, orientat spre personalitatea și individualitatea creatoare a angajatului, spre autonomie responsabilă, autorealizare, autoîmplinire profesională, care asigură atingerea nivelului dorit de satisfacție profesională al angajaților acestei instituții și determină implicarea acestora în realizarea standardelor de calitate pentru serviciile pe care instituția le oferă societății.**

Calitatea activităților în domeniul resurselor umane depinde în mare măsură de gradul de implementare în cadrul instituției a SMC, a instrumentelor, metodelor și tehnicilor de management al calității. Există corelații directe între gradul de implementare a instrumentelor, metodelor și tehnicilor managementului calității și gradul de satisfacție a angajaților cu implicații directe asupra performanțelor instituției de învățământ.

**Astfel că managementul calității în domeniul resurselor umane reprezintă un subsistem al sistemului de management al calității la nivel de instituție, ce presupune planificarea, implementarea prin control și îmbunătățire continuă a calității serviciilor în domeniul RU.**

### **I. PLANIFICAREA CALITĂȚII ÎN DOMENIUL RU** presupune:

1. *determinarea necesităților angajaților;*
2. *definirea caracteristicilor activităților care să satisfacă necesitățile angajaților;*
3. *definirea clară și inteligentă a politicii privind calitatea în domeniul RU;*
4. *dezvoltarea strategiilor și a principalelor obiective a calității în domeniul RU;*
5. *detalierea, concretizarea și deducerea activităților specifice implementării politicii în domeniul RU.*

Ca principii diriguitoare pentru procesul de planificare al calității în domeniul RU pot servi: *centrarea pe beneficiar, reliefaarea necesităților și expectanțelor acestuia; implicarea și încurajarea participării active; îmbunătățirea continuă sau continuitatea procesului de planificare a calității managementului resurselor umane; integralitate.*

**II. ȚINEREA SUB CONTROL A CALITĂȚII** presupune evaluarea rezultatelor reale în obținerea calității în domeniul RU; *raportarea realizărilor la standardele de calitate definite anterior; elucidarea abaterilor de la standarde; realizarea de acțiuni de corectare și eliminare a abaterilor.*

Sistemul de evaluare a calității MRU trebuie să țină cont de două aspecte:

- *cel referitor la angajat, urmărind să se evalueze nivelul lui de satisfacție profesională;*
- *cel referitor la instituție, urmărind să se evalueze realizarea obiectivelor instituției.*

### **III. ÎMBUNĂȚIREA CALITĂȚII.**

În sistemul MRU problema îmbunătățirii este permanentă, deoarece necesitățile și expectanțele beneficiarilor se modifică în timp, ceea ce ar presupune o nouă planificare care să includă și noile elemente.

În contextul planificării calității în domeniul RU este necesar de a concepe **subsistemul de management al calității specific MRU.**

Beneficiile implementării subsistemului de asigurare a calității MRU sunt evidente. Însă în țara noastră în acest sens există și anumite riscuri: absența unei piețe educaționale; lipsa de atractivitate a profesiei de cadru didactic; nivelul scăzut al competiției intra- și interinstituționale; insuficiența pregătire a cadrelor de conducere în domeniul MRU; management al informației deficitar; resurse insuficiente etc.

În plus, în instituțiile de învățământ preuniversitar nu există un manager specializat care să coordoneze toate activitățile legate de capitalul uman, chiar dacă acest sistem de activități este prea complex pentru a fi realizate de o singură persoană, care pe lângă aceasta mai are și alte responsabilități: managementul curriculei, managementul resurselor financiare, informaționale etc.

MRU de calitate solicită specialiști pregătiți în MRU, competenți în legislația muncii, psihologie, sociologie etc. Astfel că formarea managerilor școlari în contextul MRU devine o oportunitate stringentă pentru sistemul de învățământ preuniversitar.

### **Bibliografie**

1. Stanciu Ș., ș.a., Managementul resurselor umane, SNSPA, București, 2003.
2. Lefter V., Manolescu A., Managementul resurselor umane, EDP, București, 2001.
3. Olaru M., Managementul calității, Economica, București, 1999.

*Recenzenți: C. Melinte, dr., conf. univ.  
Gh. Țurcan, dr., conf. univ.*

*Prezentat în luna noiembrie 2010*



## IMPLEMENTAREA SISTEMELOR DE MANAGEMENT INTEGRAT ÎN INSTITUȚIILE DE ÎNVĂȚĂMÂNT SUPERIOR DIN REPUBLICA MOLDOVA: PROBLEME, VIZIUNI, PERSPECTIVE

*Larisa Șavga* prof. univ., dr.hab.,  
Universitatea Cooperatist-Comercială din Moldova (UCCM)

*Marian Jalencu* conf. univ., dr.,  
Universitatea de Stat din Moldova (USM)

*Gheorghe Turcanu* conf. univ., dr.,  
Academia de Studii Economice din Moldova (ASEM)

*Ghenadie Șavga* conf. univ., dr.,  
Academia de Studii Economice din Moldova (ASEM)

*Orientation of higher education institutions of the Republic of Moldova towards quality is already a true thing. Along with this observation, the authors of the article underline the most viable way to reach this aim – implementing management quality system within higher education institutions. In this context, the authors highlight the importance and advocate for the implementation of an integrated quality management system. The main elements of such a system conceptualized by authors are being presented in the article. At the same time, the authors advocate for the implementation of other international standards within higher education institutions, especially ISO 220001, ISO 14001, OHSAS 18001.*

Cea mai viabilă modalitate de atingere a calității de către o instituție de învățământ superior rezidă în implementarea sistemelor de management al calității. Această afirmație reprezintă deja o axiomă a teoriei managementului calității. Și aceasta fiindcă, precum s-a constatat experimental, peste 80 % din probleme, în orice instituție de învățământ, apar din cauza defectelor sistemului, dar nu din cauza greșelilor admise de unele persoane. Conștientizând această realitate, în ultima perioadă, multe instituții de învățământ superior proiectează și implementează sisteme de management al calității în baza standardelor ISO. Ultima versiune a standardelor ISO se extinde și asupra sferei serviciilor și poate fi aplicată în sistemul educațional. De aceea, instituțiile de învățământ superior se limitează la standardele ISO. Însă, luând în considerație specificul serviciilor educaționale apare întrebarea: *Este suficientă și rațională limitarea unei instituții de învățământ superior numai la principiile ISO în procesul proiectării sistemului său de management al calității?*

În acest context, apar, cel puțin, două întrebări: „Căror sisteme de management al calității trebuie de acordat preferință?” „Care din ele oferă premisele necesare pentru obținerea și asigurarea avantajelor concurențiale pentru o instituție de învățământ superior orientată spre calitate?” Ele vădesc faptul că una dintre etapele de bază necesare a fi parcurse de către echipa managerială superioară a unei instituții de învățământ superior, care tinde spre calitate rezidă în conștientizarea, conceptualizarea / elaborarea, documentarea, formalizarea / instituționalizarea și implementarea unui *sistem eficient de management al calității*.

În cadrul acestei etape, problema - cheie constă în proiectarea sistemului de management al calității, adică determinarea acelor principii care vor fi puse la baza sistemului de management al calității pentru care va pleda instituția de învățământ superior. Identificarea corectă și amplă a principiilor reprezintă, în opinia noastră, punctul – cheie în proiectarea sistemului de management al calității, sistem care ar orienta o instituție de învățământ superior spre calitate, performanță, poziție de lider în domeniul său de activitate etc.

Cele mai răspândite și utilizate sisteme de management al calității sînt acele care sunt bazate pe standardele internaționale din familia ISO 9000 și pe managementul calității totale (TQM). Sistemul de management al calității constituie obiectul standardelor internaționale în domeniul calității din familia ISO 9000, care determină explicit principiile managementului calității. În același timp, și concepția TQM reliefează un șir de principii, denumite și principii TQM, care pot fi puse de către o echipă managerială la baza proiectării sistemului de management al calității a instituției de învățământ superior.

În opinia noastră, întrebarea-cheie rezidă în faptul: care este *gradul de corespondență și sferele de conexiune* între principiile care sunt puse la baza proiectării sistemului de management al calității de către standardele internaționale din familia ISO 9000 și cele oferite de managementul calității totale (TQM)?

Standardele internaționale din familia ISO 9000 asigură o bună adaptare la cerințele diferitelor categorii de utilizatori, inclusiv prestatori de servicii educaționale și reprezintă instrumente mai eficiente în creșterea capacității concurențiale a organizațiilor. Mai mult, standardele internaționale au fost elaborate cu scopul de a sprijini organizațiile, indiferent de tipul și dimensiunile lor, în demersul lor spre calitate. Standardele ISO oferă echipei manageriale interesate, inclusiv conducerii de vârf a unei instituții de învățământ superior, criterii clare în baza cărora poate fi implementat și aplicat sistemul de management al calității. Familia standardelor ISO 9000 este o sursă semnificativă pentru dezvoltarea inițiativelor în domeniul calității în orice organizație, susținând efortul acesteia spre excelență și performanță.

În același timp, implementarea și certificarea sistemului de management al calității, conform standardelor ISO 9000, ar trebui definite ca un obiectiv parțial în direcția satisfacerii cerințelor clienților la un înalt nivel de performanță – operativ, calitativ, eficient. *Un sistem de management al calității unei instituții de învățământ superior, motivată de a deveni un lider în domeniul educațional, trebuie orientat spre sisteme integrate de management, care extind filozofia calității asupra tuturor compartimentelor și activităților din cadrul instituției de învățământ.*

Și aceasta fiindcă *standardele internaționale din familia ISO 9000 stabilesc un minimum de cerințe pentru calitate*, obligatorii de a fi îndeplinite de către o organizație care se orientează spre calitate, care intenționează a fi performantă în domeniul său de activitate. Standardele ISO arată unei echipe manageriale „nivelul satisfăcător” al calității. La figurat vorbind, standardele ISO reprezintă acea limită critică a calității, hotarul care delimitează „calitatea” de „noncalitate”.

Standardele ISO constituie nivelul satisfăcător (sau autosatisfăcător) al calității. „Mai jos nu se poate” sau „de aici începe calitatea” sugerează standardele ISO. În cazul în care instituția de învățământ superior dorește să tindă spre perfecțiune, performanță, creștere, excelență, ascensiune în drumul anevoios spre înălțimile calității se solicită, oare, o abordare polivalentă a problemei calității? Ce poate garanta unei universități această deschidere spre calitate, accesul spre noile orizonturi ale calității, iar echipei manageriale – noi orientări, perspective și deziderate în atingerea unei calități maxime, „calități totale”?

În acest context se impune o abordare complexă și exhaustivă a managementului calității de către instituția de învățământ și anume abordarea TQM. Managementul calității totale este o metodă de conducere bazată pe conlucrarea tuturor, care plasează calitatea în centrul tuturor preocupărilor și care urmărește succesul în domeniul de activitate pe termen lung prin intermediul satisfacerii clienților. *Dacă standardele ISO reliefează minimum necesar / satisfăcător de calitate, atunci TQM – orientează spre perspectiva de maximum calitate, calitate totală.* Mai mult, TQM reprezintă o deschidere spre această perspectivă, o identificare a acesteia, o materializare a unei direcționări spre realizarea imperativelor „calității totale”. În această ordine de idei, se consideră că unul din principalele scopuri al familiei de standarde ISO 9000 este acela de a sprijini mișcarea organizației spre TQM, adică spre calitate totală.

Reieșind din raționamentele expuse mai sus, ne-am propus o analiză detaliată, în baza unei abordări comparative, a principiilor managementului calității potrivit ISO și TQM, cu scopul identificării și ierarhizării acestora, rezultatele fiind expuse în tab. 1.

Principiile managementului calității după standardele internaționale  
ISO 9000 și TQM

Tabelul nr. 1

ISO 9000	TQM
Orientarea către client	Prioritate absolută dată cerințelor formulate de clienți
Leadership	Angajarea și implicarea totală a conducerii de vârf
Implicarea personalului	Implicarea întregului personal
Abordarea bazată pe proces	Abordarea procesuală
Abordarea managementului ca sistem	Abordarea sistemică a elementelor cheie pe toată traiectoria produsului / serviciului
Îmbunătățirea continuă	Îmbunătățirea continuă a calității prin acțiuni de prevenire a neconformităților și tendința spre „zero defecte”
Abordarea faptică pentru luarea deciziei	Luarea deciziilor pe bază de date și fapte
Relațiile reciproc avantajoase cu furnizorii	Generalizarea relațiilor client – furnizor (intern și extern)
	Schimbarea fundamentală a culturii organizației printr-o pregătire sistematică și continuă a personalului
	Orientarea spre eficiență, folosind ca instrument de bază evaluarea costurilor calității

În urma analizei efectuate și prezentate în tabelul de mai sus, este evident faptul că principiile managementului calității după standardele internaționale ISO 9000 și principiile TQM au o sferă de suprapunere destul de mare. Însă, nu poate trece fără observare faptul că *sfera de cuprindere a principiilor TQM este mai mare decât a celor înserate în standardele internaționale din familia ISO 9000.*

Această concluzie se referă, în primul rând, la *cultura TQM*, care nu se regăsește în standardele ISO. TQM reprezintă o cultura specifică, denumită cultura managementului calității totale. Această cultură este una a calității. Cultura TQM se încadrează perfect într-un sistem amplu de management al calității. Ea diagnostichează transpunerea în practică a schimbărilor din cadrul procesului TQM, identificând punctele tari și punctele slabe ale organizației. Aplicarea și evaluarea măsurărilor se pot, astfel, efectua eficient și stimulat în cadrul procesului de

schimbare la nivelul întregii instituții. *TQM apare ca o rezultată între standardele ISO, management și cultura specifică a instituției de învățământ pentru calitate.*

În felul acesta putem afirma că, raționamentele expuse mai sus ne-au determinat să împărtășim ferma convingere că elaborarea conceptului sistemului de management al calității în instituțiile de învățământ superior trebuie să se bazeze, în exclusivitate, pe o abordare integratoare, care ar îngloba în sine următoarele elemente, și anume:

1. *Principiile managementului calității după standardelor internaționale din familia ISO 9000.*

2. *Principiile TQM, inclusiv – cultura TQM a calității.*

3. *Principiile calității, care se conțin în alte sisteme a calității – 20 de chei, HACCP etc.*

Analiza preceptelor teoretice în domeniul diferitor sisteme de management al calității, a standardelor și principiilor utilizate pentru dezvoltarea sistemelor de management precum și a practicilor internaționale a demonstrat utilitatea, oportunitatea și aplicabilitatea diferitor sisteme în sfera educațională. Însă nu am putea afirma cu certitudine că cel puțin unul din ele este perfect pentru instituțiile de învățământ superior. Pe lângă avantajele ce le oferă, ele nu sunt lipsite și de unele deficiențe. Pe acest motiv, considerăm oportun *elaborarea și implementarea unui sistem integrat de management al calității în instituțiile de învățământ superior*, care ar asimila componente importante din sistemele analizate și ar permite o abordare exhaustivă a problematicii calității în învățământ. Asemenea sistem, în opinia noastră, este optim să includă următoarele elemente:

1. *Misiunea, strategia, politica, obiectivele.* Conducerea instituției de învățământ superior, stabilind strategiile, politicile și obiectivele performante, trebuie să asigure satisfacția clienților prin prestarea unor servicii educaționale adecvate cerințelor pieței și exigențelor concurențiale în condiții de eficiență.

2. *Sistemul de management al calității.* Instituția de învățământ trebuie să-și formeze sistemului său propriu de management al calității, stabilind toate procesele, elementele și documentele de bază.

3. *Responsabilitatea managementului.* Managementul superior al unei instituții de învățământ superior – rectorul (rectoratul) universității – în permanență, trebuie să prezinte dovezi angajaților instituției privind angajamentul și devotamentul său pentru implementarea sistemului de management al calității, dezvoltarea continuă a acestuia în vederea asigurării eficacității funcționării universității.

4. *Managementul resurselor.* Universitatea trebuie să determine și să pună la dispoziție resursele necesare pentru a asigura și menține calitatea serviciilor și produselor educaționale, precum și pentru a crește satisfacția clientului prin îndeplinirea cerințelor lor.

5. *Resursele umane.* Personalul unei instituții de învățământ superior, în special – cadrele didactice, efectuează activități care influențează calitatea rezultatului

educației și, în mod obligatoriu, trebuie să fie competent din punct de vedere al studiilor, al tehnologiilor de instruire, al abilităților și al experienței adecvate.

6. *Selectarea, distribuirea și utilizarea informației organizaționale.* Conducerea instituției de învățământ superior trebuie să asigure ansamblul datelor, informației, circuitelor și fluxurilor informaționale, procedurilor și mijloacelor de tratare a informației existente, vizând crearea și îmbunătățirea suportului informațional necesar pentru asumarea și realizarea obiectivelor programate în domeniul calității.

7. *Formarea culturii.* În cadrul unei instituții de învățământ superior orientată spre calitate este imperios necesară instituționalizarea unei culturi organizaționale a calității (cultura calității).

8. *Instituția de învățământ și funcționarea acesteia.* Conducerea instituției de învățământ superior trebuie să asigure premisele organizatorice pentru realizarea obiectivelor calității în cadrul unui sistem funcțional de management al calității.

9. *Realizarea produsului și managementul proceselor.* Instituția de învățământ trebuie să determine procesele de bază ce influențează realizarea produselor, să determine obiectivele de bază, cerințele față de procese și produse.

10. *Clienții și partenerii instituțiilor de învățământ/Public Relations.* Instituția de învățământ fiind un sistem deschis și, reieșind din specificul activității, trebuie să întrețină relații permanente cu factorii din afara instituției: organizații publice, instituții preuniversitare, agenți economici, alte instituții de învățământ superior etc.

11. *Metode și instrumente.* Conducerea instituției de învățământ superior trebuie să îmbine reușit și să utilizeze eficient metodele manageriale în realizarea și îmbunătățirea calității serviciilor educaționale, precum și să cunoască și să opereze cu un instrumentariu adecvat managementului calității.

12. *Măsurare, analiză și îmbunătățire.* Instituția de învățământ superior trebuie să măsoare, analizeze și să îmbunătățească toate procesele ce au loc pentru asigurarea continuității și eficacității sistemului de management al calității.

13. *Rezultatele îmbunătățirii.* Conducerea instituției de învățământ superior trebuie să stabilească rezultatele, finalitățile viitoare, pentru a determina corespunderea acestora cu strategiile și obiectivele anunțate.

14. *Audit.* Conducerea universității trebuie să organizeze audituri ale sistemului de management al calității, pe baza unor proceduri documentate cu scopul asigurării conformității sistemului cu cerințele specificate.

Aceste elemente sunt considerate importante, fiecare instituție având posibilitatea elaborării sistemului propriu „standard” sau „integrat”. Unele elemente sunt prezentate cu recomandări și direcții de dezvoltare a sistemului integrat de management al calității.

Menționăm că, pentru asigurarea unei eficiente abordări a calității în cadrul universității, este importantă formularea unor *principii de bază*, care să fie luate în

considerare în elaborarea politicii calității. De regulă, aceste principii sunt menționate explicit în cadrul politicii calității.

Din aceste considerente, la baza *modelului integrat* al sistemului de management al calității pentru instituțiile de învățământ superior, propus de către noi, au fost luate în considerare principii și cerințe ce sunt specificate de standardele din familia ISO 9000, și anume: *focalizare către client; leadership; implicarea personalului; abordare procesuală; abordare sistemică; îmbunătățire continuă; argumentare cu date a deciziilor; relații cu furnizorii reciproc avantajoase.*

În același timp, însă, acestea au fost integrate cu unele *elemente și principii* care se includ în teoriile cercetătorilor consacrați în domeniu – *E. Deming, J. Juran, P. Crosby, K. Ishikawa ș.a.*; *principii* ce sunt utilizate în „*20 de Chei ale Succesului*” de *I. Kobayshi*; *concepte de management; principii, norme și cerințe ce stau la baza organizării și funcționării instituțiilor de învățământ.*

Integrarea unor asemenea principii în cadrul politicii universității referitoare la calitate este importanta pentru îmbunătățirea efectivă a performanțelor, facilitând implementarea, în perspectivă, a modelului național și a celui european al TQM.

*În același timp, pledăm pentru implementarea în cadrul instituțiilor de învățământ superior din Republica Moldova și a altor standarde internaționale, în special – ISO 22001, ISO 14001, OHSAS 18001. Acestea, evident, necesită a fi implementate ca o completare a sistemului integrat de management al calității, în contextul îmbunătățirii continue și a dezvoltării demersului unei instituții de învățământ superior spre calitate.*

Menționăm în mod deosebit faptul că afirmația de mai sus, are la bază o analiză minuțioasă a experienței în domeniul managementului calității a instituțiilor de învățământ superior din Republica Moldova, precum și a tendințelor moderne în domeniul teoriei și practicii performante în domeniul managementului calității. În ceea ce urmează, vom prezenta succint esența și sfera de cuprindere a standardelor internaționale ISO 22001, ISO 14001, OHSAS 18001, inclusiv prin prisma avantajelor oferite unei instituții de învățământ superior orientate spre calitate.

*ISO 22001.* Majoritatea instituțiilor de învățământ pe lângă procesele de bază (didactic, științific) au și alte procese suport, precum este alimentarea studenților, personalului didactic, alți angajați. Deci, acestor instituții le-am recomanda implementarea principiilor impuse de ISO 22000. Aceasta este necesar pentru a demonstra partenerilor de peste hotare orientarea instituțiilor spre valorile și reglementările internaționale. Deoarece legislația europeană și internațională privind producția de alimente prevede aplicarea în toate unitățile implicate în producția, transportul, depozitarea și servirea alimentelor, a principiilor unui sistem de asigurare a calității igienice bazat pe evaluarea și prevenirea riscurilor, deci a unui sistem HACCP. Standardul ISO 22000 poate oferi securitate prin asigurarea că nu există pericole în sistemul de aprovizionare. Dacă ne referim la legislația națională putem menționa, în special, articolul 276 din Legea privind produsele alimentare,

nr. 78-XV din 18.03.2004 - Neasigurarea trasabilității: „Neasigurarea posibilității de identificare și a trasabilității unui produs alimentar, a unui material în contact cu produse alimentare sau a unei substanțe care urmează a fi încorporată sau care poate fi încorporată într-un produs alimentar se sancționează cu amendă de la 50 la 200 de unități convenționale”.

*ISO 14001.* Cu referire la standardul ISO 14001 pentru sistem de management de mediu putem evidenția și unele cerințe a acestuia, respectarea cărora pot aduce beneficii enorme pentru instituțiile de învățământ.

Spre exemplu: *Aspecte de mediu.* Organizația trebuie să stabilească, să implementeze și să mențină o procedură (proceduri) pentru: identificarea aspectelor de mediu ale activităților, produselor și serviciilor sale conform domeniului definit al sistemului său de management de mediu pe care le poate controla și pe care le poate influența, luând în considerare dezvoltări planificate sau noi, sau activități, produse și servicii noi sau modificate și determinarea acelor aspecte care au sau pot avea impact semnificativ de mediu. În același timp, noi constatăm faptul că în Republica Moldova majoritatea instituțiilor de învățământ nu și-au determinat aspectele de mediu.

*Alte cerințe.* Organizația trebuie să stabilească, să implementeze și să mențină o procedură (proceduri) pentru a identifica și a permite accesul la cerințele legale aplicabile și la alte cerințe, referitoare la aspectele sale de mediu și a determina modul în care se aplică aceste cerințe. Organizația trebuie să se asigure că acele cerințe legale și alte cerințe aplicabile la care organizația a subscris sunt luate în considerare la stabilirea, implementarea și menținerea sistemului său de management de mediu.

În acest context apare întrebarea – instituțiile de învățământ superior din țară respectă legile în vigoare? Spre exemplu, depozitarea deșeurilor electrice și electronice: (calculatoare, copiatoare, utilaje, proiectoare) deșeurile toxice etc.

*OHSAS 18001.* Acest standard cu privire la Sănătatea și Securitatea Muncii (OHSAS- Occupational Health and Safety Assessment Health) prezintă cerințele unui sistem de management care permite unei organizații să-și controleze riscurile legate de sănătatea și securitatea muncii și să-și îmbunătățească performanța managerială. Implementarea acestuia în instituțiile de învățământ ar aduce următoarele beneficii:

- reducerea numărului de accidente datorită analizei tuturor activităților pentru sănătatea și securitatea muncii,
- îmbunătățirea condițiilor de muncă,
- siguranța legală datorită cunoașterii și aplicării tuturor legilor și reglementărilor legale,
- motivare crescută a personalului datorată implicării managementului în activitățile de sănătate și securitate în muncă.



Tot aici este necesar de menționat că unele instituții de învățământ, agenți economici nici nu au luat act de cunoștință de legislația în vigoare în Republica Moldova.

Astfel, implementarea sistemelor de management integrat (calitate, mediu, securitate și sănătate în muncă etc.) în cadrul instituțiilor de învățământ superior ar fi o dovadă a orientării managementului universitar spre cerințele naționale și internaționale, spre îmbunătățirea continuă a proceselor interne și o orientare spre creșterea performanțelor studenților și cadrelor didactice.

**Bibliografie:**

1. Brătianu C. Managementul calității în învățământul superior. – Arad: Ed. „Vasile Goldiș”, 2000.
2. Olaru M. Managementul calității.- București: Economica, 2004.
3. Olaru M., Șavga L. (coord.) Ghid pentru implementarea unui sistem de management al calității în cadrul instituțiilor de învățământ superior.- Chișinău: Iunie-Prim, 2005;
4. Stanciu I. Managementul calității totale. – București: Cartea universitară, 2003.
5. Șavga L., Maleca T., Țurcanu Gh., Nicolaescu M., Jalencu M., Șavga G. Concepția sistemului de management al calității în instituțiile de învățământ superior. – Chișinău: Editura ASEM, 2006.

*Recenzenți: S. Musteață, dr., conf. univ.*

*C. Melinte, dr., conf. univ.*

*Prezentat în luna noiembrie 2010*

## PREGĂTIREA ȘI APLICAREA ÎN PRACTICĂ A STUDIILOR DE CAZ CA MIJLOC DE ASIGURARE A CALITĂȚII ÎNVĂȚĂMÎNTULUI UNIVERSITAR

*S. Petrovici*- doctor habilitat, prof. universitar, UCCM  
*S. Muștuc* – doctor în economie, conferențiar universitar, UCCM

*To acquire practical skills students should solve cases taken from the practice of companies acting on Moldovan market. For this purpose, the authors have elaborated a guide containing case studies, tasks, applications for seminars on Marketing, consisting of 5 sections and 17 topics on Marketing.*

*Case studies develop the analytical and marketing thinking. The logical approach on the matter concerned is a good training for intuition and decision making capacity, it contributes to evaluation of alternatives and selection of the alternative corresponding to the optimal choice.*

*A case study serve as basis for debates in group under professor's guidance. Students should understand that they assume all risks while taking a decision, but professor should explain what are the consequences of taking a hasty decision.*

*To be well-understood by the audience a case study should contain maximum true information and some concrete facts about the company.*

*The discussion of a case study should follow the following steps:*

- 1. discussion of the information contained in the case study;*
- 2. putting in evidence the information on which the student group should work;*
- 3. exchange of opinions and making a plan of work on the issue concerned;*
- 4. debates in group on the issue concerned;*
- 5. taking a decision on this issue;*
- 6. debates between executives to take the final decision;*
- 7. preparation of report and short essay.*

*Debates on a case study can be conducted via the following methods: method "lecture- seminar", conversation method, method "situation-problem", experimentation, simulation, practical works, casestudy, brainstorming.*

Dezvoltarea rapidă a managementului calității în sfera învățămîntului și utilizarea tehnologiilor informaționale moderne necesită însușirea instrumentelor practice în organizarea procesului de studii. Aceasta se referă deopotrivă și la modulul de disciplină „Marketing”, deoarece marketingul modern a suferit modificări considerabile cauzate de transformarea pieței cu orientare spre societate.

Sarcina principală în predarea modulului de disciplină „Marketing” este înzestrarea studenților cu cunoștințe despre situația conjuncturii pieței, precum și acumularea unor cunoștințe trainice despre perspectivele dezvoltării segmentelor pieței de consum. Realizarea acestei sarcini de către studenți e posibilă numai în baza însușirii acumulării unor deprinderi practice, care în procesul pregătirii pentru seminare și lecțiile practice trebuie să efectueze o analiză critică a fenomenelor de piață și să-și expună punctul de vedere personal privind problema dată în procesul dezbaterilor.

Specialiștii din domeniu consideră că deprinderile practice ale studenților se formează în procesul rezolvării problemelor de antrenament în baza analizei reale a activității agenților economici autohtoni, antrenarea studenților în realizarea studiilor de caz luate din practica activității firmelor autohtone pe piața Republicii Moldova. În acest scop autorii au elaborat „Indicații metodice, probleme, studii de caz, aplicații pentru lecții practice la disciplina „Marketing”, întocmite din 5 compartimente și 17 teme în domeniul marketingului.

În lucrarea semnalată autorii își concentrează atenția asupra capitolului V, care reflectă procedeele de pregătire și aplicare în practică a studiilor de caz ca mijloc de garanție a calității învățământului universitar. Vom explica etapele și scenariul organizării studiilor de caz la disciplina „Marketing”, care, în viziunea noastră, va permite însușirea de către studenți a procedeelelor activității economice la întreprinderile autohtone pe piața mărfurilor și serviciilor Republicii Moldova, precum și a metodelor de rezolvare sistemică a problemelor fabricării și promovării mărfurilor pe piața națională și internațională.

În capitolul V al „Indicațiilor metodice” sunt propuse spre examinare o serie de situații economice atestate la diferite întreprinderi, care necesită o gândire logică și creativă, ceea ce se referă la Marketing ca filosofie a bussinesului. Exemplele prezentate în lucrare pentru a fi studiate în mod cert vor contribui la activizarea modelului de gândire a studenților în luarea deciziilor pentru asigurarea succesului pe piață.

Studiile de caz dezvoltă gândirea analitică și de marketing. Abordarea logică a problemelor în discuție vor antrena intuiția și capacitatea studenților de a lua decizii corecte, contribuie la evaluarea alternativelor de alegere a variantelor optime. Această abordare fiind utilizată astfel sistematic de către studenți apar abilități stabile vizând rezolvarea unor atare probleme inclusiv a studiilor de caz.

Studenții, după însușirea acestei metodici vor reacționa operativ la schimbările care au loc în economia de piață și vor corecta la timp planurile strategice ale întreprinderii. Studiile de caz, de obicei, se pregătesc în formă scrisă și se întocmesc reieșind din experiența oamenilor de afaceri, apoi se studiază și se discută în centrul grupului. Studiile de caz crează temelia de

dezbateri în subgrupe sub conducerea profesorului. Sarcina profesorului constă în alegerea materialului de facto, iar studenții trebuie să rezolve aceste situații de caz.. Profesorul trebuie să mobilizeze studenții să participe în dezbateri, fără ași impune neapărat opinia sa proprie.

Studenții trebuie să înțeleagă că riscul în luarea deciziilor le aparține lor, iar profesorul numai explică urmările riscului atunci când se iau decizii pripite sau negândite. Profesorul trebuie să orienteze discuția prin utilizarea întrebărilor problematice, trezîndule astfel interesul studenților în analiza profundă a studiului de caz.

Studiul de caz ce se analizează trebuie să cuprindă situația concretă la întreprindere și locul acesteia pe piață într-o perioadă de timp. În descrierea studiului de caz mai sunt incluse diferite date statistice, fapte, decizii care au loc într-o perioadă de timp. Această situație poate să reflecte o problemă complexă sau o situație particulară îngustă.

Pentru ca studiul de caz să fie înțeles și recepționat de către studenți , el trebuie să conțină o informație reală, inclusiv și o serie de fapte concrete despre activitatea întreprinderii. Studiul de caz trebuie axat pe anumite date cifrice, depistate la întreprindere pentru a-i atrage pe studenți în dezbateri punctuale, care vădesc fiecare situație analizată.

Pentru a întocmi un studiu de caz este oportun să se ia în considerație următoarele:

- a) studiul de caz trebuie să reflecte scopurile principale în sfera învățămîntului și el trebuie să fie explicat concret sau sistematizat pentru a permite studenților să intre ușor în problema dată.
- b) e necesar de experimentat studiul de caz în auditoriul de studenți pentru a evalua reacția auditoriului la această situație.
- c) problemele examinate în fiecare studiu de caz trebuie să fie actuale, și nu învechite. E clar că situația nouă cere abordări noi și dezbateri active.

Lucrul asupra studiului de caz poate fi organizat în următoarea consecutivitate:

1. discutarea informației care se conține în studiul de caz;
2. evidențierea informației asupra careia trebuie să-și concretizeze atenția grupa de studenți;
3. schimbul de opinii și întocmirea planului de lucru privind problema abordată;
4. organizarea unor dezbateri în fiecare grupă de studenți privind problema abordată;
5. elaborarea deciziei cu privire la rezolvarea problemei;
6. dezbateri finale între executori pentru a lua anumite decizii corecte;
7. pregătirea raportului și referatului succint.

În procesul organizării dezbaterilor asupra studiului de caz se folosesc următoarele metode:

1. Metoda “prelegere-dezbatere” – expunerea este realizată de către un moderator special pregătit, care intervine pe parcursul expunerii cu întrebări. După expunerea ideilor principale urmează o dezbatere în care studenții analizează și explică aceste idei în conformitate cu experiența acumulată într-un domeniu.
2. Metoda conversației – valorifică dialogul în vederea realizării obiectivelor ce țin de problema dată. Există conversație: a) de verificare –întrebările puse sunt de ordin reproductiv, solicitând preponderent memoria; b) euristică - întrebările puse sunt de ordin productiv, solicitând reflecția ce ține de prelucrarea și sistematizarea datelor.
3. Metoda “situație - problemă” - presupune crearea unor situații și rezolvarea acestora, pornind de la cunoștințe însușite și ajungând la idei noi. Această metodă reprezintă un conflict între datele cifrice vechi și datele noi, pe care le primește studentul. De obicei contradicția apare între teorie și datele practice, între general și un caz particular.

Metoda problematizării se impune prin faptul că profesorul o lansează iar studenții, fie împreună cu profesorul, fie singuri, urmează să o rezolve în mod independent. Această metodă contribuie la dezvoltarea gândirii și a capacității creatoare motivându-i pe studenți și făcându-i mult mai independenți în procesul de învățămînt. Ea poate căpăta o extindere mai largă în metoda studiului de caz sau a unei probleme complexe.

4. Metoda experimentului - constă în provocarea intenționată a unui fenomen cu caracter demonstrativ de cercetare sau aplicativ. Experimentul cu caracter demonstrativ - prevede acumularea cunoștințelor teoretice, care vor fi utilizate pe parcursul desfășurării activității experimentale sau la prelucrarea datelor. Experimentul cu caracter de cercetare – parcurge etapele unei investigații experimentale vizînd:delimitarea unei probleme, emiterea unei ipoteze, prelucrarea și interpretarea datelor. Experimentul cu caracter aplicativ – presupune confirmarea experimentală a cunoștințelor științifice deja acumulate. El presupune executarea activității experimentale de către studenți sub îndrumarea profesorului, consemnarea și comentarea rezultatelor.
5. Metoda modelării – constă în utilizarea modelelor didactico – științifice pentru ca studenții să dobîndească informații reale despre obiectul cercetat. Există o diversitate de modele, care reproduc sistemul real, modele grafice, modele matematice, modele simulatoare a unor fenomene și procese.
6. Metoda lucrărilor practice – constă în efectuarea de către studenți a unor sarcini cu caracter aplicativ: de proiectare, de execuție, de fabricație. Această metodă contribuie la obținerea unor priceperi și deprinderi, îi ajută pe studenți să elaboreze unele strategii de rezolvare a problemelor practice, de aprofundare și sistematizare a cunoștințelor.

7. Metoda studiului de caz – valorifică o situație reală caracteristică pentru un anumit domeniu, care trebuie să fie rezolvată. Studiul de caz ales trebuie să fie reprezentativ, accesibil și să conțină o problemă specifică de rezolvat prin acumularea deciziilor de marketing. În realizarea acestei metode studenții trebuie să obțină informațiile necesare cu ajutorul profesorului, să prelucreze datele și să elaboreze variante optime de rezolvare. Prin această metodă se facilitează investigarea unor situații reale atestate pe piață, se dezvoltă capacitățile de analiză ale studenților. De regulă metoda studiului de caz se bazează pe activități de grup.

Studiul de caz este o modalitate de a analiza o situație specifică, reală sau ipotetică, modelată, care există sau poate să apară într-o acțiune sau fenomen de orice natură, denumită caz. Cazul reprezintă un aspect sau element, o componentă sau un ansamblu care se cer abordate. Cazurile pot avantaja sau prejudicia existența ansamblului din care fac parte.

Dinamica folosirii studiului de caz cuprinde următoarele etape:

- a) identificarea (modelarea, simularea) cazului;
- b) studiul analitic al cazului;
- c) reorganizarea informațiilor deținute și obținerea noilor informații în concordanță cu necesitățile rezolvării cazului;
- d) stabilirea variantelor de rezolvare și selectarea celei optime;
- e) verificarea experimentală a variantei alese.

Realizarea eficientă a studiului de caz e posibilă numai dacă sunt respectate următoarele condiții:

1. Să se aleagă cazul care corespunde cel mai bine rezolvării problemei;
  2. E necesară o atenție deosebită pentru stabilirea cazurilor reale și corecte;
  3. Cazurile umane negative (oamenii, studenții) trebuie analizate foarte atent;
  4. În studierea și rezolvarea cazurilor să se folosească mai multe metode de studiu (modelarea, asaltul de idei, simulare etc).
8. Metoda de simulare – se bazează pe simularea/imitarea unor activități reale și organizarea jocurilor pe roluri care constă în simularea unor funcții și activități. Acest joc pe roluri presupune: identificarea unei situații concrete, distribuirea rolurilor între participanți, învățarea individuală a rolului, interpretarea rolurilor, discutarea în grup a modului cât de reușit au fost interpretate rolurile. Eficiența acestei metode depinde de capacitatea fiecărui participant de a interpreta/juca un rol sau altul, valorificându-și astfel experiența în acest domeniu. Alegerea celor mai eficiente metode depinde de specificul studiului de caz, particularitățile participanților, condițiile materiale etc.
9. Metoda asaltului de idei (brainstorming) – reprezintă o modalitate complexă de a crea, în cadrul unui anumit grup, în mod spontan, anumite idei, modele și soluții noi, necesare rezolvării unor probleme teoretice sau practice. Asaltul de idei este o metodă de căutare și creații individuale, precum și de confruntare a ideilor descoperite în grup. Asaltul de idei este atât o metodă de studiu, cât și o metodă de investigație științifică și de creativitate.

Temele și problemele complexe de o importanță indiscutabilă pot fi abordate și rezolvate prin metoda asaltului de idei, îmbinate cu alte metode de cercetare, cum ar fi: problematizarea, modelarea, simularea, dezbateră ș.a.

Metoda asaltului de idei conține următoarele etape de desfășurare:

- a) anunțarea temei (problemei) pentru rezolvare, importanța și obiectivele acesteia;
- b) elaborarea ideilor și soluțiilor de către participanți;
- c) organizarea ședinței unde preponderent s-a utilizat asaltul de idei – se practică atunci când s-a adunat un număr suficient de date necesare pentru a rezolva problema pusă în discuție;
- d) evaluarea datelor și formularea concluziilor obținute în urma rezolvării problemei.

Regulile și condițiile de realizare a metodei asaltului de idei sunt următoarele:

1. ședința consacrată asaltului de idei se desfășoară în cadrul unei mese rotunde și este condusă de un expert.
  2. oricare idee lansată și examinată cu atenție trebuie să fie ascultată.
  3. fiecare participant poate să prezinte una sau mai multe idei fără a fi intimidat.
  4. la ședință participă un număr impunător de persoane, care fie că au tangență fie că au experiență în domeniul problemei abordate;
  5. ședința se desfășoară într-o atmosferă sinceră și cordială.
  6. nu se recomandă intervenția critică asupra ideilor lansate, soluțiilor emise, inclusiv o evaluare critică în cadrul sau după ședință.
  7. membrii grupului trebuie să se abțină de la critică. Ideile pot fi completate și dezvoltate de către fiecare participant la dezbateri.
  8. după ce s-au consumat intervențiile expertul se poate adresa participanților pentru a generaliza ideile și soluții propuse.
  9. spre finalul ședinței se evaluează ideile și soluțiile emise de participanții cu punctajul: foarte bine, bine, satisfăcătoare, neastisfăcătoare.
  10. în timpul ședinței participanții pentru a-și argumenta/susține ideile pot apela la demonstrații, experimente, modelare, simulare etc.
  11. membrii grupului elaborează o decizie unică privind utilizarea asaltului de idei (brainstorming-ului).
10. Metoda analizei sinectice – reprezintă o modalitate de creație utilizate în cadrul grupului, ca urmare a unor combinații și analogii eterogene, uneori chiar fără nici o legătură evidentă între datele temei (problemei). Metoda analizei sinectice presupune:
- a) transformarea mintală a unui obiect sau fenomen în unul familiar;
  - b) realizarea transformării inverse prin folosirea diferitor tipuri de analogii: personală, directă, simbolică, fantastică.
- Metoda analizei sinectice, în anumite privințe, se aseamănă cu brainstorming-ul, în special – prin modul de desfășurare a ședinței de creație, prin interpretarea și stabilirea concluziilor.

Totodată, această metodă se deosebește de asaltul de idei prin câteva trăsături distinctive:

- combină și face analogii eterogene și chiar halucinante pentru a stimula creația
- sinectica oferă posibilitatea continuării actului creativ prin elaborarea modelului, experimentarea și aplicarea în practică a ideilor lansate;
- sinectica admite evaluarea critică în timpul elaborării ideilor, fiind denumită și metodă de evaluare imediată;
- sinectica admite continuarea, asocierea și îmbunătățirea ideilor elaborate în cadrul ședinței;

Pentru a crea o atmosferă de creație constructivă e necesar de respectat următoarele reguli în realizarea metodei analizei sinectice:

1. doar moderatorul sau expertul grupului de creație formulează problema;
2. analiza problemei se efectuează în exclusivitate prin utilizarea metodei asaltului de idei (brainstorming-ului);
3. în analiza problemei vor participa experți, experimentați care au mai analizat astfel de probleme (teme);
4. opinia grupului trebuie definitivat într-o variantă finală pentru a fi transmisă beneficiarului;
5. fiecare participant al grupului de studenți trebuie să-și prezinte argumentat ideile sale, să asculte opiniile tuturor participanților, demonstrând corectitudine în dezbateri.

#### 11. Metoda organizării scenariului în realizarea studiilor de caz

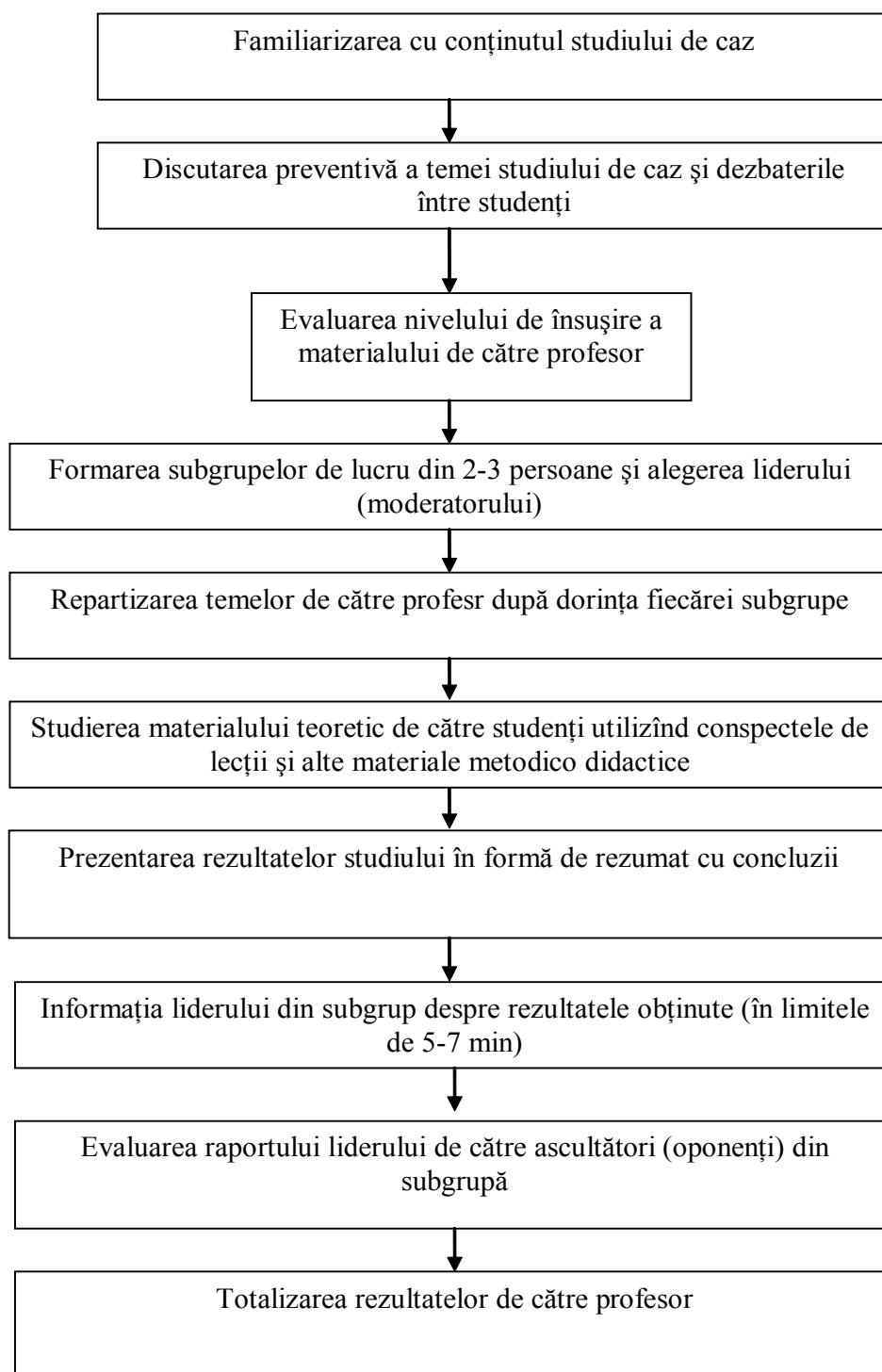
Studenții încep lucrul cu familiarizarea situației și timp de 10-12 minute analizează conținutul problemei, notînd date cifrice despre întreprinderea dată și firmele concurente. Drept rezultat, fiecare student își formează opinia sa proprie despre conținutul problemei în baza datelor reale ale întreprinderii.

Familiarizarea cu studiul de caz se finalizează cu organizarea dezbaterilor sub conducerea profesorului. Profesorul face o totalizare a rezultatelor direcțiilor și anunță programul de lucru la prima întâlnire. Ulterior se constituie grupe de lucru în componență de 3-5 persoane. Repartizarea temelor pentru discuție este efectuată de profesor în corespundere cu doleanțele fiecărei subgrupe. Profesorul explică amănunțit scopul fiecărui subgrupe și cum trebuie să întocmească darea de seamă. După ce subiectele sunt repartizate pe subgrupe, studenții trebuie să studieze materialele apelînd la notele de curs, îndrumările metodice etc. Pentru a prezenta rezultate mai calitative se recomandă pregătirea rezumatului în formă de concluzii și recomandări (figuri, tabele, anchete, etc). Un reprezentar al fiecărui subgrup trebuie să prezinte o informație sumară în limitele de 7-8 minute privind rezultatele pincipale obținute.

Dezbaterile asupra subiectelor propuse se finalizează cu o totalizare, realizată de către profesor. Celelalte subgrupe sunt ca referenți asupra raportului prezentat, apoi se evaluează informația prezentată de către liderul/reprezentantul subgrupeii. Profesorul, ca moderator al subgrupului, nu trebuie să critice ideile studenților, dar



trebuie să creeze condiții propice de studiere în profunzime a problemei date. Consecutivitatea organizării studiilor de caz este prezentată în figura 1.

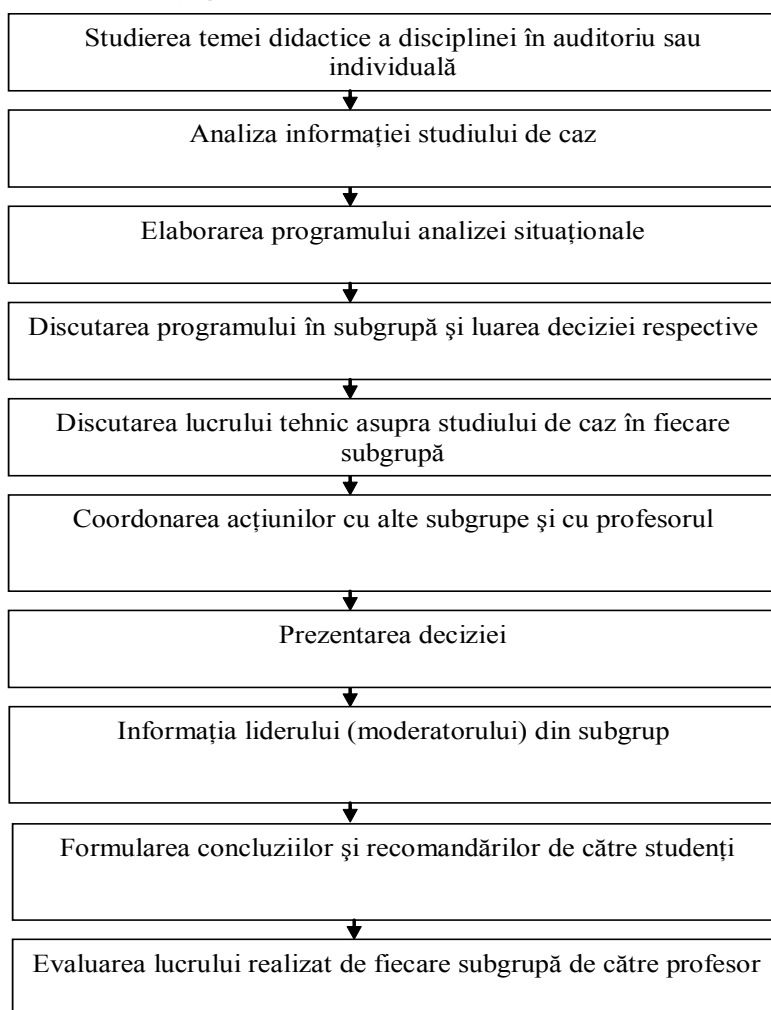


**Fig. 1. Etapele organizării lucrului asupra studiului de caz**

Astfel, în figura 1 este prezentată schema studiului de caz bazat pe activitatea reală. De exemplu: Studiați documentele utilizării situației de marketing în activitatea întreprinderii S.A Viorica – Cosmetic sau SA „Zorile”.

Profesorul nu trebuie să-și expună părerea sa proprie dar trebuie să creeze condiții pentru lucrul activ a fiecărei subgrupe vizînd studierea profundă a problemei

în luarea deciziilor de marketing. Prezintă interes studierea etapelor de lucru asupra problemei situaționale (fig. 2).



**Fig. 2. Etapele de lucru asupra studiului de caz și finalizarea rezultatelor**

**Bibliografia:**

1. Cerghit Ioan. Metode de învățămînt. Ediția a III-a. Editura didactică și pedagogică. R.A. București, 1997
2. Moldoveanu Mihaela, Oproiu Gabriela Carmen. Repere didactice și metodice în predarea disciplinelor tehnice. – București, Editura Printech, 2003
3. Copyright C. Centrul Educațional Pro Didactica. Chișinău, 2007
4. Логистика: Тренинг и практикум: Учебное пособие./ Б.А. Аникин и другие/ Под ред. Б.А. Аникина, Т.А. Родкиной. – М.: Проспект, 2010. – 448 с.
5. Муртизалиева Т. В. Цахаев Р.К. Маркетинг – практикум: задачи, кейсы, тесты: Учебное пособие. – М.: Из-во „Экзамен”, 2008 – 287с.
6. Савенкова Т.И. Основы практического маркетинга. – М.: Экономистъ, 2007, -136с.

*Recenzenți: F. Pitușcan, dr., conf. univ.  
V.Doga, dr. hab., prof. univ.*

*Prezentat în luna noiembrie 2010*

## CALITATEA - COMPONENTA A STRATEGIILOR DE MARKETING ÎN DOMENIUL EDUCAȚIEI

**Daniel Gherasim,**  
Universitatea „George Bacovia” Bacău  
[gherasimdaniel@yahoo.com](mailto:gherasimdaniel@yahoo.com)

*Most international universities have very well structured and efficient marketing curricula. A simple public relations program is insufficient; it can be constituted only into a starting base, in elaborating a marketing plan. Through public relations the university can create and maintain favourable opinions, but they lack support if the “products” offered do not respond to the true needs and desires of the aimed public. The educational marketing supposes the elaboration, the development and the continuous adaptation of some specific studying programs as a response to the requirements of different segments of clients, and also the use of some communication and motivation techniques specifically to the chosen segments. In the long run, the educational marketing develops links with the process of strategic planning of the university.*

Cunoașterea înseamnă putere, această expresie a devenit un leitmotiv și orice ființă umană, orice organizație, orice sistem își doresc să fie puternice; universitățile răspund acestei nevoi de cunoaștere print-o ofertă cu totul specială pe piața educațională, programe de studii superioare diverse, pentru domenii particulare de activitate ale oricărei economii. Ar fi firească, în acest caz, adoptarea unei orientări de marketing din partea acestor instituții: oferirea unor “produse” educaționale (specializări) variate, care să răspundă nevoilor “clienților” (studenți, iar în sens mai larg și firme), în condiții avantajoase pentru ambele părți (forme de învățământ, orar, examinare, recunoaștere, motivare, etc.), comunicarea ofertant-universitate—client-student, adoptarea unor strategii pe termen lung pentru formarea imaginii dorite de către fiecare universitate, ca și pentru obținerea încrederii, a unui sprijin moral și financiar din partea altor instituții și a opiniei publice. Există însă dificultăți în adoptarea unei astfel de orientări, provenind din domeniul extern (legislație, reglementări, insuficienta implicare a clienților), dar mai ales din interiorul instituțiilor (necunoaștere, mentalități, inerție, indiferență și lipsă de motivare).

Concurența tot mai pronunțată din acest domeniu al serviciilor educaționale (înființarea unui mare număr de universități, facultăți, colegii de stat și private

după 1989), ca și creșterea gradului de conștientizare a relațiilor practicate de după absolvire de către studenți, constituie deja primele semnale, ce ar trebui să ducă la o adevărată orientare de marketing a universităților.

Marea majoritate a universităților vestice, în special, cele de renume, au programe de marketing foarte bine structurate și eficiente. Un simplu program de relații publice este insuficient, el putându-se constitui doar într-o bază de plecare în elaborarea unui plan de marketing. Prin relații publice universitatea poate crea și menține opinii favorabile, dar ele sunt lipsite de suport dacă “produsele” oferite nu răspund adevăratelor nevoi și dorințe ale publicului vizat. Marketingul educațional presupune elaborarea, dezvoltarea și continua adaptare a unor programe de studii specifice, ca răspuns la cerințele diferitelor segmente de clienți, precum și folosirea unor tehnici de comunicare și motivare specifice pentru segmentele alese. Pe termen lung, marketingul educațional dezvoltă legături cu procesul de planificare strategică al unei universități (facultăți).

Pentru o instituție de învățământ superior procesul de elaborare a unui program de marketing presupune parcurgerea unor etape specifice planificării strategice (analiza pieței, stabilirea obiectivelor organizației, definirea ofertei, dezvoltarea programelor) și marketingul strategic (definirea misiunii pe piața vizată, determinarea variabilelor de marketing mix, elaborarea tacticilor specifice, punerea în practică a acestora, evaluarea și corectarea). Extrem de importantă este analiza pieței, care are în acest caz un caracter și mai complex decât pentru o firmă cu caracter productiv. Ea presupune o analiză a situației economice generale din țara respectivă, cu o prognoză a unor viitori posibili, analiza detaliată a cererii de forță de muncă de pe piață și o estimare a evoluțiilor posibile ale acesteia, identificarea cerințelor și dorințelor diferitelor segmente de clienți prin cercetări de marketing (sondaje de opinie ale studenților, absolvenților și viitorilor candidați la studii, inclusiv a reuniunilor de grup).

Odată identificate nevoile din economie pentru domeniul educațional respectiv, profitul clientelei și principalele nevoi și dorințe ale acesteia, pot fi elaborate și puse în practică programe de studii corespunzătoare. Acest lucru este posibil, bineînțeles, prin luarea în considerare a resurselor de care dispune instituția respectivă, o importanță aparte revenind celor umane.

Definirea *produsului-serviciu*, oferit pe piața educațională, presupune stabilirea profilelor și specializărilor de studiu, a planurilor de învățământ la fiecare specializare, a programei analitice pentru fiecare disciplină, la modul de desfășurare a cursurilor, seminariilor și laboratoarelor, a manierei de evaluare a studenților, a modului de desfășurare a diferitelor examene, concursuri etc. Toate aceste componente ale politicii de produs trebuie urmărite, evaluate și adaptate în permanență, pentru a răspunde realităților economice-sociale.

*Prețul* (taxe de înscriere, de repetare a unor examene, tarife etc.) este un element de marketing mix important în strategiile de marketing ale universităților

occidentale, dar extrem de puțin utilizat de către universitățile românești. El poate constitui atât un element constitutiv al imaginii unei instituții, cât și o bază în selecția clientelei (la admitere și pe parcursul desfășurării procesului educațional, cu un impact decisiv și asupra întregii activități a instituției respective).

*Distribuția* serviciilor educaționale privește, în special, localizarea instituțiilor de învățământ (clientul fiind cel care vine spre firmă, atras de valoare și imagine), dar și oferirea unor cursuri de specializare la sediul unor firme sau propunerea de locuri de muncă pentru absolvenți.

*Comunicarea* unei instituții de învățământ trebuie să se realizeze atât cu clienții actuali, cât și cu cei potențiali (viitoarea “materie primă”), dar și cu mediul extern (diferite comunități, sponsori, opinia publică) (element cu o importanță sporită în cazul instituțiilor din sfera educației). Comunicarea cu clienții potențiali presupune oferirea unor informații cât mai complete cu privire la serviciile oferite și condițiile de obținere a acestora; clienților actuali trebuie să li se ofere informații privind activitatea curentă (număr de cursuri și examene, condiții de examinare și promovare, serviciile opționale și auxiliare) disponibile; clienților indirecti (cei ce vor folosi forța de muncă pregătită de instituțiile de învățământ) li se oferă informații privind categoriile de specialiști disponibili pentru angajare și privind eventualele cursuri postuniversitare și de specializare de scurtă durată, organizate pentru cei ce lucrează deja; opiniei publice trebuie să-i fie comunicate informații generale, de prezentare a instituției, dar și speciale, cu ocazia unor evenimente deosebite din viața instituției. Realizarea tuturor acestor obiective de comunicare presupune o corelare a acțiunilor în domeniul publicității și relațiilor publice.

*Elementul uman* are, pentru instituțiile de învățământ, o importanță aparte. Pentru acest domeniu particular, un interes deosebit prezintă maniera de evaluare a cadrelor didactice (ca o componentă a elementului implicare umană din mixul de marketing educațional), atât prin prisma reglementărilor instituționale, cât și din perspectiva studenților. Pentru a evita apariția dezinteresului și neimplicării, această evaluare ar trebui să aibă un caracter permanent. La fel de importantă este și existența unei strategii de recrutare și promovare a cadrelor didactice.

Pe măsura intensificării concurenței și creșterii exigențelor publicului consumator, devine necesară urmărirea și influențarea imaginii instituției de învățământ superior, ca un demers sistematic, continuu. Principalele avantaje ale unui astfel de sistem de management al imaginii unei instituții ar fi (H. Barich și Ph. Kotler – A Framework for marketing Image Management, Sloan Management Review, 1991):

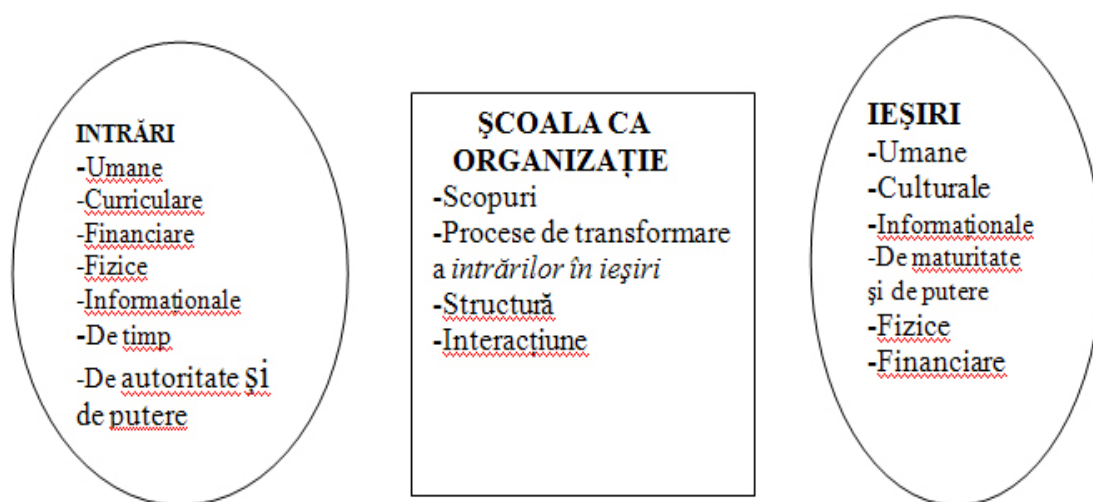
- Identificarea adevăratei imagini a instituției pentru diferite segmente de clienți și pentru publicul larg;
- Detectarea în timp util a elementelor nefavorabile, ce ar putea influența negativ imaginea instituției;
- Identificarea punctelor forte și slabe ale instituției în raport cu principalii concurenți;

- Remodelarea unor activități, îmbunătățirea ofertei instituției;
- Detectarea acelor acțiuni care ar putea să influențeze în sens pozitiv imaginea instituției;

O activitate de marketing educațional cu adevărat eficientă poate fi desfășurată numai prin îmbinarea unor elemente de marketing la nivel micro (universități, facultăți) cu politici de marketing la nivel macro (stat, minister).

### Universitatea - furnizor de calitate în educație

Organizația reprezintă o colecție structurată pe resurse umane și non-umane orientate spre atingerea unor finalități prestabilite. Astfel, ea constă, în esență, din scopuri, structură (de comunicare, decizionale, de raportare, de roluri, de putere) și interacțiuni (relații rezultate efectiv în cadrul sistemului).



Privind școala din perspectiva sistemică, principala ei funcție este de a transforma *input-urile – intrările* (elevii, profesorii, cunoașterea și valorile culturale, resursele financiare etc.) în *ieșirile- output-urile* dorite (rezultatele educației școlare, oameni educați și dotați cu noi informații și cunoștințe, noi valori, alte elemente culturale, chiar produse și bani).

Întreaga structură este subordonată misiunii organizaționale, care este educația. Pentru aceasta, managerul îndeplinește funcțiile manageriale în cadrul domeniilor funcționale, prin care sunt atinse finalitățile organizaționale (proiectul, organizarea, conducerea operațională, controlul)

Calitatea educației este ansamblul de caracteristici ale unui program de studiu și ale furnizorului acestuia, prin care sunt satisfăcute așteptările beneficiarilor, precum și standardele de calitate.

Asigurarea calității educației exprimă capacitatea de a oferi programe de educație, în conformitate cu standardele enunțate. Asigurarea calității în educație este un demers dinamic, ce presupune implicare și responsabilizare, pe de o parte, precum și gândire strategică și control, pe de altă parte, transpus în practică prin descentralizare. În vederea asigurării calității în educație este necesară existența unor

cadre didactice având experiență și pregătire temeinică, care doresc să se implice în procesul de predare-învățare, să fie buni organizatori, conectați permanent la schimbările mediului în care își desfășoară activitatea.

Problema necesității conceperii, punerii în practică, dezvoltării și urmăririi unui program de marketing educațional este extrem de complexă. Ne vom limita la prezentarea unor aspecte ale unui caz concret, **Facultatea de Management Marketing** a Universității George Bacovia.

Abordarea unui program de marketing nu este posibilă fără o evaluare a organizației respective. Analiza succintă a situației **Facultății de Management Marketing** relevă principalele sale puncte tari și slabe care, corelate cu oportunitățile și amenințările din mediu, pot constitui baza de plecare în determinarea oportunităților strategice ale facultății. Din păcate, aproape toate punctele forte sunt relative, multe dintre ele (notate cu \*) se pot transforma în slăbiciuni în anumite circumstanțe. Este necesar să menționăm că o mare parte a rezultatelor acestei analize este valabilă pentru toate facultățile cu profil economic din România.

*a) Puncte forte*

- ✓ Recunoașterea oficială a instituției;
- ✓ Baza materială existentă;
- ✓ Calificarea personalului\*;
- ✓ Existența unui savoir-faire în domeniu\*;
- ✓ Bună pregătire teoretică și de cultură generală oferită studenților;
- ✓ Finanțarea asigurată a activităților de învățământ\*;
- ✓ Localizarea acesteia în Bacau pentru regiunea Moldovei;
- ✓ Tradiția\*;
- ✓ Infuzia de personal tânăr, adesea posesor al unei pregătiri aparte prin beneficierea de burse de studii la universități occidentale;

*b) Puncte slabe (slăbiciuni)*

- ✓ Insuficiența personalului, încărcarea lui exagerată cu un număr de ore de predare, deprecierea calității activității didactice și de cercetare;
- ✓ Ruptura dintre generații, datorită politicii de recrutare dinainte de 1989, de unde dificultăți de cooperare, agravate de atitudinea unei părți a vechii generații față de noii angajați (preparatori și asistenți);
- ✓ Lipsa motivației pentru îmbunătățirea activității didactice;
- ✓ Lipsa motivației pentru efectuarea unor activități de cercetare;
- ✓ Rigiditatea față de schimbările de mediu;
- ✓ Nesesizarea și nefructificarea oportunităților perioadei de tranziție parcurse de România;
- ✓ Reticența și chiar ostilitatea manifestate față de schimbare;
- ✓ Poziția negativă față de posibilitatea procurării unor fonduri prin activități proprii;

- ✓ Necorelarea pregătirii teoretice a studenților cu cerințele practicii economice;
- ✓ Slaba diferențiere și orientare a specializărilor facultății, de unde dificultatea poziționării acestora pe piața educațională;
- ✓ Maniera pregnant mecanicistă a procesului de predare, care nu lasă libertate de gândire și acțiune a studenților, pregătindu-i, în special, pentru a îndeplini sarcini și nu pentru a-și asuma responsabilități și a decide;
- ✓ Ignorarea unor segmente de piață, inexistența unor programe de studii profesionalizate, specializate;
- ✓ Inexistența unei culturi organizaționale, agravată de tensiunile interne (intra-departamentale) și de lipsa oricăror preocupări pentru conturarea unei astfel de culturi;
- ✓ Lipsa unei orientări strategice (pe termen lung).

#### *c) Oportunități*

- ✓ Noua orientare și dezvoltare economică a României (necesitatea pregătirii specialiștilor pe domenii ale științelor de gestiune);
- ✓ Cererea mare de diplome sau cursuri specializate în științe de gestiune, determinată de reorientarea spre domeniul afacerilor a unor absolvenți ai instituțiilor de învățământ tehnic, de cooperările în cadrul unor societăți mixte și de nevoia de cunoștințe a micilor întreprinzători;
- ✓ Nevoia de consultanță în domeniul științelor de gestiune din partea firmelor private sau de stat;
- ✓ Poziția specială a învățământului superior economic și de gestiune (activitatea de formare și cea de cercetare) într-un sistem economic aflat în tranziție, care oferă posibilitatea influențării;
- ✓ Programele de asistență derulate prin Uniunea Europeană și alte organisme internaționale, posibilitatea utilizării experienței în domeniu a universităților occidentale.

#### *d) Amenințări*

- ✓ Dificultăți financiare ale economiei românești;
- ✓ Poziția față de învățământ, reflectată în fondurile acordate și politica salarială în instituțiile de învățământ;
- ✓ Intensificarea concurenței, prin apariția unui număr de facultăți de științe economice private și altor modelități de oferire a unor studii specializate sub forma unor cursuri de scurtă durată;
- ✓ Concurența nelocală realizată de o parte semnificativă a personalului didactic al facultății;
- ✓ Evoluția extrem de lentă și uneori în direcții neprevăzute a mentalităților societății românești;
- ✓ Insuficienta conștientizare a problemelor de către diversele categorii de public;
- ✓ Insuficienta maturitate și tendința spre comoditate a publicului consumator (studenți);
- ✓ Pierderea unor posibilități de cooperare pe termen lung cu instituții occidentale similare.
- ✓ Pierderea “startului” și “ritmului” de evoluție.



Plecând de la aceste constatări, marketingul educațional trebuie să continue analiza și să propună căi de acțiune pentru a determina o schimbare a atitudinii și comportamentului cadrelor didactice, pentru a adapta structura instituției și pentru a îmbunătăți imaginea acesteia. Primul pas necesar este o anchetă pe bază de chestionar, care să vizeze câteva segmente distincte de public: studenții (clienții actuali), cadrele didactice (personalul de contact), liceenii (clienții potențiali), economiștii (foști și posibili viitori clienți). Cercetarea de tip *reuniune de grup* (focus group) va releva motivațiile răspunsurilor studenților. Se va realiza astfel o concretizare, o justificare a răspunsurilor, o explicare a caracteristicilor calitative negative ale produselor oferite (conștientizarea problemei). Nu lipsită de interes ar fi organizarea unei astfel de reuniuni de grup cu participanți din rândul cadrelor didactice, pentru a afla opiniile și motivațiile acestora privind problemele sesizate de studenți. Prin corelarea rezultatelor celor două demersuri se pot defini concret problemele, cauzele acestora și modalitățile de rezolvare.

Pentru a ajunge la următoarea etapă, adică la remedierea acestor defecte și oferirea unor produse corespunzătoare, este nevoie de o individualizare a aspectelor negative, prezentate până în prezent doar la un nivel general, abstract, de instituție. Ofertanții de servicii-cadrele didactice-vor putea astfel afla care sunt punctele slabe ale propriei activități desfășurate, pentru a le corecta. Este nevoie, în acest caz, de acceptarea (sau cel puțin un compromis între acceptare și impunere) unei forme de evaluare personală a cadrelor didactice, atât la nivel de instituție, cât și din perspectiva studenților, pe baza unor criterii bine stabilite (și care pot fi alese, din nou, în urma unei anchete). Profesorul se transformă în cercetător, realizând studiul pe baza unor eșantioane de convenință-grupele de studenți la care își desfășoară activitatea.

Corelarea acestor demersuri la nivel de instituție, alături de cercetările de piață și acțiunile anterioare menționate (cererea de specialiști pe domenii, anchete de opinie și de motivare privind alegerea unei anumite specializări și programele de studii oferite, determinarea imaginii instituției, acțiuni de relații publice), desfășurate sistematic vor constitui punctul de plecare în elaborarea și punerea în practică a unui program de marketing educațional eficient.

### **Bibliografie:**

1. Florea Ramona – *Management Strategic*, Editura Tehnopress, Iași 2008
2. Gherasim D., Gherasim A., *Marketingul serviciilor. Note de curs*, Biblioteca Universității „George Bacovia”, Bacău, 2007
3. Gherasim D., *Convergențe în teoriile privind esența prețurilor*, Editura Economică, București, 2007
4. Kotler, Ph., Dubois, B.: *Marketing Management*, Publi-Union Editions, Paris, 1992.
5. Olteanu V., *Marketingul serviciilor – teorie și practică*, Editura Uranus, București, 1999.

*Recenzenți: G. Volovoi, dr., conf. univ.*

*S. Muștuc, dr., conf. univ.*

*Prezentat în luna noiembrie 2010*

## CALITATEA STUDIILOR SUPERIOARE: PARADIGMĂ FILOSOFICĂ

*Raisa Samoteeva,  
conf.univ., dr., UCCM*

*Dans les sciences philosophiques de nouveaux paradigmes apparaissent de plus en plus souvent. L'un des plus importants étant celui du processus de formation d'une nouvelle série de compétences, de rigueurs et, surtout, de rigueurs de créativité dans n'importe quel domaine socio-économique.*

*Un accent particulier revient aux démarches correctes de l'essence du processus du management de la qualité dans sa liaison indissoluble avec la conception philosophique, premièrement du terme « qualité».*

*L'importance méthodologique de cette étude consiste à réaliser la nécessité d'analyse et de recherche du large spectre d'objectifs dans la promotion de la nouvelle conception de l'éducation pour un renouvellement profond de l'enseignement supérieur.*

În încercarea de a supune unei cercetări mai minuțioase orice fenomen al lumii înconjurătoare vom întâlni mai multe piedici, pe care în alte circumstanțe nici nu le-am observa. Așa se întâmplă și în cazul nostru când dorim să facem o cercetare a fenomenului calitatea învățământului, indicatorii cantitativi și calitativi ai învățământului etc.

Ar fi logic să începem cercetarea, așa cum ne recomandă pe timpuri Fr. Bacon, de la desemnarea conținutului noțiunii de „calitate” ca să ometem greșelile, erorile, dat fiind că condiția primordială a oricărei cercetări științifice, a elaborării unui nou conținut, unei noi valori științifice este elaborarea unei noi valori. O premiză importantă este atitudinea critică față de cunoștințele anterioare, eliberarea spiritului de diverse erori, prejudecăți și iluzii (așa numiții „idoli”, „fantome” – iar în cazul dat – fantomele pieței, fantomele forului care prin conținutul său desemnează nonconcordanțele limbajului cu viața propriu-zisă, existența echivocurilor etc.). De aceea primul pas ar fi necesar (pentru o cunoaștere și cercetare filosofică în căutarea și tendința de a găsi adevărul) eliberarea de acest tip de fantome.

Din această perspectivă ar fi necesar să subliniem înțelesul adânc filosofic al noțiunii de „calitate”.

Noțiunea de „calitate”, în sensul ei adevărat, este o categorie filosofică, care reprezintă prin sine ceea ce determină esența fenomenelor, lucrurilor, obiectelor lumii înconjurătoare.

Calitatea reprezintă și reflectă corelațiile elementelor constante care la rândul lor desemnează specificul fiecărei părți a lumii.

Pentru prima dată în istoria gândirii filosofice categoria „calitate” a fost cercetată de Aristotel care a considerat-o drept deosebire specifică a esenței lucrurilor.

În evul mediu scolastica sublinia esența calității ca „forme” eterne și neschimbătoare.

În filosofia epocii moderne întâlnim deja calități primare și secundare în care și-au împărțit esența calitățile propriu zise. Hegel desemnează calitatea ca categorie logică și filosofică care reflectă existența obiectelor lumii înconjurătoare.

Conform conceptului materialist și dialectic, calitatea este o totalitate de proprietăți care formează caracterul determinant, obiectiv și absolut al lumii. Putem vorbi de existența lucrurilor care au calități și nu de existența calității ca atare. Un rol deosebit se atribuie, conform acestui concept, calității care există doar în legătura sa indisolubilă cu cantitatea și care în procesul de cunoaștere are o deosebită valoare cognitivă în sensul lor metodologic.

În ultimii ani noțiunea de „calitate” a suferit mai multe schimbări, pe care le-am putea numi radicale. Din categoria logică și filosofică cu ajutorul căreia se realizează procesul de cogniție a lumii înconjurătoare s-a ajuns la calitatea ca măsură în care „interesații” de ceva sau cineva sunt sau rămân satisfăcuți de corespunderea dintre ceea ce este cu ceea ce-i scontat.

Din această perspectivă, este posibil de subliniat calitatea produselor, calitatea și calitățile persoanei, a organizației, calitatea unei competențe etc.

La sfârșitul sec. al XX-lea întâlnim noțiunea de „management al calității”. Deseori managementul calității este considerat o nouă știință. Considerăm o încercare prematură de a numi știință un domeniu de activitate, fie chiar și mod prin care se „conduce”, „gestionează”, „administrează” o satisfacție de corespundere cu ceea ce așteptăm. Nu orice cunoaștere și nu orice sistem de cunoștințe, enorm de mare fiind, poate pretinde la denumirea de știință, dat fiind existența unui număr riguros de cerințe, principii, legi și legități, sistem categorial etc. pentru a desemna fenomenul știință.

Managementul calității este o abordare a managementului organizației din perspectiva calității – iată doar un enunț deseori întâlnit în literatura de specialitate.

În cursul universitar „Metodologia cercetării manageriale” (A. Budevici și V. Chepteni) autorii declară că orice știință are propriul său obiect de cercetare și știința managerială – la fel. Dar când ajung să definească acest obiect al cercetării îl reduc la „obiect de activitate”, declară că este vast, complex și dinamic și atât, iar activitatea de cercetare managerială și obiectul ei de studiu rămân indefinite și declarative doar.

Deseori cercetătorii realizează un număr impunător de principii ale „științei” managementului calității, dar considerăm că sunt doar principii ale managementului calității și nu ale „științei”.

Printre cele mai des menționate sunt:

- leadership-ul;
- implicarea personalului;
- abordarea bazată pe proces;
- abordarea managementului în calitate de sistem;
- orientarea spre client;
- relații reciproc avantajoase cu clienții;
- luarea deciziilor;
- îmbunătățire continuă înțeleasă ca îmbunătățire a calității etc.

Principiul îmbunătățirii continue trezește la viață mai multe întrebări decât răspunsuri. Printre cele mai relevante vom menționa:

- care este gradul superior al îmbunătățirii continue?
- există un grad superior bine conturat și nu contravine acest grad concepției înseși de dezvoltare continuă și permanentă?

Răspunsurile la astfel de întrebări rămân a fi de găsit nu numai în căutările practice, ci de cele mai dese ori în raționamentele logice și teoretice ale mai multor generații de gânditori.

În ultimii ani au loc schimbări radicale în spațiile economic, social, politic, dar și în cel educațional și academic. Modelele clasice educaționale și academice în care persistă cea mai mare cantitate de conservatism nu mai corespund dezvoltării impetuoase ale societății și ne impune să le schimbăm cât mai rapid posibil ca să nu rămânem în urma schimbărilor de ansamblu din Europa și din lume, ci cu toată puterea de primenire să purcedem la schimbări de esență și de racordare la teoria și practica educației, a școlii superioare mai ales.

Procesele de schimbare radicală în sfera educațională implică mai mulți factori de esență cu caracter determinant care afectează pozitiv activitatea sistemului de pregătire a specialiștilor. Un rol generator determinant î-i revine managementului calității, iar obiectivul major în pregătirea specialistului contemporan se atribuie formării competențelor, una din cele mai importante fiind competența de cercetare cu ramificații de esență în crearea și valorificarea noilor valori, esențe, culturi.

Formarea viitorului specialist prin studii de master cu activitatea de studii pentru practică și pentru cercetare se demonstrează a fi și o fundamentare a viabilității universitare.

În anul 2008 a fost lansat „Anul european al creativității” (Vilnius, Lituania), iar în 2009 la Bruxelles (Belgia) a fost organizat o acțiune de promovare a potențialului creativ pentru o dezvoltare economică ascendentă prin enunțarea unui larg spectru de obiective:

- promovarea creativității prin studii continue pe parcursul întregii vieți;
- dezvoltarea în acest sens a competențelor profesionale, sociale proprii și, nu în ultimul rând, a celor de antreprenor;
- formarea și încurajarea culturii organizaționale prin utilizarea potențialului creativ al celor antrenați în activități în organizații de stat și private;

- schimbul de experiență de comunicare și activitate practică între diferite organizații și instituții educaționale din perspectiva viitoarei profesii și angajări în câmpul muncii bazate pe competență de creativitate etc.

În Republica Moldova Procesul Bologna a fost acceptat în calitate de motivație în promovarea reformelor sistemului de învățământ, mai cu seamă a celui superior. Fiind însă semnatar ai Procesului, nu de fiecare dată am elaborat și mecanismul realizării principalelor obiective ale reformelor.

Așa, spre exemplu, a rămas în umbră parteneriatul profesor – student, savant – cercetător – creator al noului.

Într-un proces de renovare și reinventare chiar a instituțiilor superioare fundamentale și înscrisă pe ideea „educație pentru o societate a învățării” este necesar mai întâi de toate:

- asumarea riscului în realizarea obiectivelor de bază;
- o strategie nouă a dezvoltării universității prin schimbarea accentului pe activitatea de cercetare științifică;
- de aici – crearea condițiilor favorabile cercetării științifice pentru cadrele didactice, profesori, studenți, cadrele auxiliare – laboranți, asistenți ș.a.;
- lansarea unui sistem nou de principii și norme etice în procesul de cercetare și analiză științifică;
- elaborarea programelor noi de inovare și cercetare bazate pe știința universitară, și nu la comanda unor organe politice de conducere;
- fiecare diviziune și catedră să lanseze programe de cercetare la disciplina predată, iar după caz, și la comanda instituțiilor de management și control.

Abordările teoretice și metodologice ale investigațiilor problemelor manageriale ale calității constituie o paradigmă importantă pentru procesele de obținere a cunoștințelor prin învățare, pentru crearea noilor cunoștințe și pentru valorificarea lor teoretică și practică.

*Recenzenți: T. Dumitraș, dr., conf. univ.*

*I. Cereș, dr., conf. univ.*

*Prezentat în luna noiembrie 2010*

## **УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ - ОДИН ИЗ ВАЖНЕЙШИХ ЭЛЕМЕНТОВ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПОЛТАВСКОГО УНИВЕРСИТЕТА ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ**

*Омельченко Н. В. к.т.н. , доцент ВУЗ Укоопсоюза  
Полтавский университет экономики и торговли*

*Experience of managing the processes of forming and verification of readiness of future managers-experts to integral professional activity on the example of work of the department of examination and custom business and the research center «Independent examination» of the Poltava University of Economics and Trade is considered in the work.*

Общество все время изменяется и развивается, изменяя требования к образованию. В связи с этим все более актуальной становится проблема качества всех составляющих образовательной деятельности. Качество образования в современных условиях является одной из важнейших характеристик, которая определяет конкурентоспособность, как высших учебных заведений, так и будущих специалистов, которых они готовят. Все выше сказанное подтверждает актуальность избранной темы и определяет ее цель, а именно: поиск путей повышения конкурентоспособности выпускников специальности “Товароведения и экспертизы в таможенном деле” Полтавского университета экономики и торговли (ПУЭТ) на основе усовершенствования профессиональной подготовки.

Методология решения разных проблем управления качеством существенно усложняется по мере увеличения динамики рынка образовательных услуг. В условиях повышенного уровня неопределенности «вкусов потребителей» традиционные методы управления качеством образовательной деятельности могут привести к снижению эффективности управления. В таких условиях нужна новая концепция (модель) управления качества образовательной деятельности, которая отвечала бы конъюнктуре рынка, которая динамически изменяется.

Конечным результатом высшего образования является обеспечение готовности специалиста к профессиональной деятельности. Поэтому поиск подходов и разработка методики контроля готовности к профессиональной

деятельности является задачей актуальной, которая привлекает к себе внимание исследователей. В связи с этим важно определить исходные положения, которые касаются готовности к профессиональной деятельности. Под готовностью к профессиональной деятельности следует понимать такое психическое состояние специалиста, которое допускает осознание им своих целей, анализ и оценку им имеющихся условий, определение наиболее вероятных способов действия, предвидения мотивационных, волевых, интеллектуальных усилий, вероятности достижения результатов, мобилизацию сил для достижения целей.

Готовность к профессиональной деятельности является результатом образовательной деятельности студентов. Она содержит в себе овладение знаниями, умениями, первым профессиональным опытом. Степень готовности выпускника к профессиональной деятельности может быть определена как мера соответствия достигнутых результатов подготовки целям высшего образования, заданным квалификационными требованиями. При этом стоит различать мотивационную и операционную готовность. Успешное решение этой проблемы возможно при условии понимания ряда особенностей профессиональной деятельности. Профессиональная деятельность специалиста носит, как известно, интегрированный межпредметный характер. Вместе с тем, в учебном процессе все, что должен знать и уметь специалист, изучается дифференцировано, разложено по отдельным учебным дисциплинам таким образом, что самая существенная часть учебного процесса – объединение знаний и умений в определенную целостность в соответствии с требованиями профессиональной деятельности, или переданная «на откуп» студентам, или осуществляется достаточно фрагментарно, ограниченно. Преодоление этих недостатков возможно за счет применения соответствующих современных образовательных технологий. Речь идет об установлении последовательности изучения учебных дисциплин, осуществления межпредметных связей в подготовке, разработке состава и содержания практических занятий, в том числе межпредметных занятий или практикумов, определении тематики и содержания курсовых, дипломных и магистерских работ, содержании всех видов производственной (профессиональной) практики, разработке формы содержания промежуточной и итоговой аттестации.

Методологически решение поставленной проблемы в ПУЭТ обеспечивается путем моделирования профессиональной деятельности в учебном процессе как на этапе обучения, так и на этапе контроля, а также интеграции знаний и умений на основе понимания профессиональной деятельности как целостного процесса, который имеет свои результаты. Ориентация на квалификационные характеристики как на конечный результат подготовки специалиста требует особого взгляда как на процесс обучения,

так и на процесс контроля готовности к профессиональной деятельности. Повышение уровня готовности к профессиональной деятельности обеспечивается благодаря:

а) осуществлению действенного подхода к формированию содержания образования, когда при разработке содержания центральным звеном является деятельность, направленная на реализацию цели труда (конечный результат), в свете которого изучаются основные его компоненты труда (предмет, на который направлен труд; средство труда; способы действия; организация труда);

б) осуществлению проблемного (проектного) подхода к формированию содержания образования, когда в центре находится не описание основных компонентов труда (объект труда, средство труда, технология производства), а те проблемы, которые должен решать специалист в процессе профессиональной деятельности или те функции, что он должен выполнять; поиск путей решения задач, которые стоят перед специалистом, требует более осознанного отношения к стандартному содержанию обучения, повышенного внимания к сущности и характеристикам трудового процесса и его составляющих;

в) формированию аналитических умений специалиста, рефлексивного отношения к собственной профессиональной и профессионально-познавательной деятельности, которая является, хотя и небольшой по объему, но специально организованной содержанием образования.

Практико-ориентированный характер подготовки товароведов-экспертов в ПУЭТ предусматривает часть учебного времени отводить на практическую подготовку. Эффективное использование этого времени дает возможность не только учить, но и проверять практическую готовность специалиста к профессиональной деятельности на этапе обучения, на которой разработан соответствующий комплекс задач, заданий и полноценно смоделирована профессиональная деятельность. Поиск оптимального содержания и форм контроля допускает, в конечном счете, такую разработку модели профессиональной деятельности в учебном процессе, которая позволяет проверять готовность специалиста к выполнению всех трудовых функций от начального анализа процесса к постановке цели, его конструированию и анализу достигнутых результатов.

С этих позиций основными путями оптимизации поточного и итогового контроля являются:

- ◆ ориентация системы контроля на конечные цели подготовки, которые отвечают квалификационным требованиям;
- ◆ внедрение элементов контроля интегрированного характера;
- ◆ усиление взаимосвязи теоретической и практической направленности содержания контроля.



Реализация этих требований находится в основе разработки методики контроля готовности выпускников специальности “Товароведение и экспертиза в таможенном деле” к профессиональной деятельности, которая представляет собой систему контроля, ориентированную на конечные цели подготовки, предусматривает его планирование, организацию и проведение в условиях, максимально приближенных к реалиям, производственной деятельности или таких, которые их имитируют.

Среди элементов наиболее эффективных технологий особое место занимают решение профессиональных ситуационных задач и анализ производственных ситуаций, которые выполняют функции, как методов обучения, так и методов контроля знаний и умений. Как известно, умение – это способность человека применять знания в практической деятельности в условиях, которые изменяются. Условия задач и представляют собой эти условия, которые изменяются. Чем больше студент решит таких задач с разными условиями, тем более стойкими и в то же время гибкими будут его умения, более крепкими и осознанными будут его знания. Решение ситуационной задачи, как правило, допускает выполнение действий по определенной методике, которую студенты изучают в ходе теоретической подготовки. А вот условия задачи могут быть разнообразными не только, собственно говоря, с точки зрения производственных обстоятельств, но и потому, что информация о них может быть с отсутствующими, избыточными, противоречивыми данными. И тогда студент, прежде чем решить задачу, устанавливает, удовлетворяет ли его в заданных условиях полнота представленных данных, а также находит способ поиска отсутствующих данных; решает, как устранить противоречие в полученной информации; определяет, какие данные можно не принимать во внимание, считая их избыточными, поскольку для решения задачи они не являются существенными.

В отличие от решения ситуационных задач, анализ производственных ситуаций допускает описание (демонстрацию) реального события, которое состоялось и включает в себя определенные отклонения от норм, установленных правил, производственных требований. Студент должен их обнаружить, опираясь на знание норм, правил, требований. Описание (демонстрация) должно быть представлено так, чтобы студенту было необходимо приложить усилие для поиска отклонений от нормы, без помощи преподавателя. Ситуации предлагаются студентам в виде текста-описания, фотографии, видеозаписи, предъявленной для анализа документа и тому подобное.

Место конкретных учебно-производственных задач в содержании учебного материала зависит от того, на знание из каких учебных дисциплин стоит опираться при их решении. Задачи-операции – это простые задачи, которые включают в себя 1–2 действия, которые опираются, как правило, на знания одной учебной дисциплины, которые проверяют владение конкретными

умениями и являются составными частями сложных (комплексных) умений. Задачи-функции – это сложные задачи, которые включают в себя комплекс действий (задач-операций), которые опираются, как правило, на знание нескольких учебных дисциплин, которые проверяют владение сложными (комплексными) умениями и обеспечивают выполнение профессиональных функций. Такие задачи обычно бывают межпредметными и предлагаются студентам на ведущих учебных дисциплинах, на межпредметных практических занятиях или на практикумах. При разработке комплекса задач и заданий учитываются такие требования:

1. Полнота содержания. Комплекс должен достаточно полно охватывать все содержание профессиональной деятельности, то есть, отвечать основному составу типичных профессиональных задач.
2. Связь с теоретическим учебным материалом. Место каждой задачи определяется с учетом изучения теоретического материала, который информационно обеспечивает ее решение; межпредметные (комплексные) задачи и задания выполняются после изучения теоретического материала по всем опорным учебным дисциплинам.
3. Обобщенность задач. Входящие в состав комплекса задачи должны отображать наиболее существенные стороны профессиональной деятельности и носить обобщенный характер, то есть, в их условиях должны быть отображены наиболее значимые параметры, которые дают возможность студентам, как в ходе решения задач, так и в последующей профессиональной деятельности, выделять главные (существенные) показатели для принятия решения.
4. Типизация задач и учет возможности переноса умений из одной деятельности на другую. Задачи типизируются в связи со спецификой интеллектуальной деятельности (направленность на формирование аналитических, проектировочных и других умений), со спецификой условий задач (задачи с отсутствующими данными, с избыточными данными, с противоречивыми данными и др., что создает возможность переноса умений из одной деятельности в другую).
5. Учет типичных осложнений и ошибок специалистов в процессе профессиональной деятельности. Ошибки и осложнения в исполнении профессиональной деятельности являются следствием противоречия между необходимостью ее выполнения и недостаточностью знаний и умений, которые обеспечивают успех этого выполнения. Противоречие, которое существует объективно, может, как осознаваться (осложнение), так и не осознаваться субъектом профессиональной деятельности (ошибки). Разработка задач и заданий, связанных с деятельностью, которая вызывает осложнение, готовит студентов к их преодолению, предупреждению возможных ошибок.

6. Выбор целесообразных дидактических форм, методов и приемов для формирования у студентов умений решать учебно-производственные задачи. Каждой смысловой профессиональной деятельности должен быть найден наиболее целесообразный прием имитации: упражнение, анализ производственной ситуации, решение ситуационной задачи, деловая игра, индивидуальное задание.

На формирование и проверку готовности к целостной профессиональной деятельности также направлена экспертная практика, которая проходит в научно-исследовательском центре „Независимая экспертиза”. При разработке содержания практики и контроля ее результатов ориентировались на обеспечение готовности по всем видам деятельности, предусмотренным квалификационной характеристикой; выбор индивидуальных заданий для практики максимально отвечает требованиям стандартов. Анализ деятельности кафедры экспертизы и таможенного дела свидетельствует о том, что учебная и производственная практики всегда организованы эффективно, при небольших расходах времени на нее эффект обеспечения готовности выпускника к профессии оказывается достаточным. Практика на кафедре проходит в аттестованной Госстандартом измерительной лаборатории „ТЭСТ”, которая имеет материальную базу для моделирования профессиональной деятельности будущих товароведов-экспертов. Можно с уверенностью утверждать, что в специально созданных условиях студенты имеют возможность более глубоко вникнуть в сущность будущих функциональных обязанностей и применить их в реальных условиях проведения товароведческих экспертиз.

Таким образом, в условиях, когда возникает потребность в подготовке специалистов не просто с высшим образованием, а личностей интеллектуально и профессионально развитых, способных творчески и прогрессивно мыслить, ориентироваться в сложных жизненных ситуациях, ориентация высшего учебного заведения на проверку готовности к целостной профессиональной деятельности требует внесения изменений, как в технологию обучения, так и в технологию контроля результатов образовательного процесса, для обеспечения высокого качества его результатов.

## MANAGEMENTUL ȘTIINȚELOR SOCIO-UMANE

*Ion Sîrbu, dr. hab., prof. univ.,  
șef catedră Științe socio-umane, educație fizică și sport a  
Universității Cooperatist-Comerciale din Moldova.*

*The formation of a modern specialist in any branch of national economy in many ways depends on the quality of teaching Social Studies. An important role in the process is paid to philosophy namely because of this, the aim of this paper is to find out the necessity of a number of philosophical subjects as such ethics, social, cultural studies, politology, logics etc for teaching the young specialists.*

*At the end of the study are presented argued results and underlined the needs for a future analysis of the problem of teaching social subjects.*

### Introducere

Astăzi în lumea întreagă, inclusiv și la noi în Republica Moldova, în învățământul universitar o mare atenție se acordă aspectelor profesionale și practice, deseori pe contul disciplinelor socio-umane. Numărul de ore destinate acestor discipline diminuează din an în an. Din această cauză crește responsabilitatea reprezentanților acestor discipline pentru calitatea și eficacitatea predării cunoștințelor socio-umane tineretului studios. Iată de ce e necesar ca într-un număr mai mic de ore să se dea mai multă și calitativă informație, luând în considerație și capacitatea studenților de a o asimila rezultativ.

Având în vedere cerințele procesului de la Bologna, care prevede pentru studenți ca săptămâna lucrătoare să fie de cinci zile și de 24-26 ore în auditoriu săptămânal, are loc intensificarea procesului de învățământ. În plus, trebuie ca acesta maximal să fie apropiat de cerințele practice curente ale populației și sistemului de producție.

În astfel de condiții poate avea loc dezumanizarea cunoștințelor și tehnocratizarea gândirii viitoarelor generații de specialiști. Pentru a neutraliza aceste posibile consecințe, sunt necesare eforturile întregii societăți, inclusiv a profesorilor de științe socio-umane, care translează cunoștințe umanistice viitorilor specialiști din diverse domenii și specializări.

Un loc deosebit în sistemul disciplinelor socio-umane îi revine filosofiei care trebuie regândită sub aspect practic, adică să devină mai puțin abstractă și mai apropiată de viața cotidiană, de necesitățile societății și ale omului. Filosofia, ca și etica, sociologia, culturologia, politologia, logica etc., trebuie să devină o știință mai puțin metafizică și mai mult praxiologică. Filosofia, astăzi, continuă să educe tineretul în spiritul gândirii analitico-cristice, fiind solicitată la soluționarea multor probleme actuale, inclusiv și a celor globale, ce țin de supraviețuire și dezvoltare durabilă. Scopul cercetării prezente constă în elucidarea necesității filosofiei și a altor științe socio-umane în formarea calitativă a viitorilor specialiști.

### **Obiectul și metodele investigației**

Obiectivul investigației este managementul științelor socio-umane pentru o mai bună implementare a acestora în procesul de formare a specialiștilor din diverse domenii. Autorul folosește diverse metode de cercetare cum ar fi dialectica, analogia, comparația, sistematica, ascensiunea de la abstract la concret, unitatea logicului și a istoricului și altele.

### **Rezultatele și argumentarea lor**

Necesar este de a începe precizarea conceputului de management. Acesta , după cum se știe, cuprinde activitatea de proiectare, planificare, administrare, control și dirijare a unei activități, îndreptate spre un scop bine determinat, cu maximum de eficiență.

Filosofia este acel nucleu al științelor socio-umane predarea căroră, în învățământul universitar, este necesară pentru formarea nu numai a specialiștilor, dar și a omului, a umanului în specialist. Or, cum omul este o unitate bio-socială, la fel și specialistul trebuie să fie o unitate care constă din specialist (cunoștințe, dibăcii etc.) și cetățean, specialist și om rațional, dar și emoțional, bun cunoscător, specialist și om de suflet, om de omenie, om iubitor de alți oameni, om iubitor de adevăr, om solidar cu alți oameni, om compătimitor, și înțeleghător.

Cursul ”Filosofia” trebuie să fie destinat studenților de la toate specialitățile. Anume filosofia poate contribui la familiarizarea studenților cu realizările remarcabile ale gândirii umane despre univers, om și societate, despre sensul vieții umane și locul omului în lume, despre atitudinea cognitivă, axiologică și practică a acestuia față de lume și el însuși. Anume filosofia contribuie cel mai mult la formarea deprinderilor de a gândi și activa analitico-critic, profund și creator prin prisma umanului. Acestea capătă o deosebită importanță în epoca globalizării și a integrării, a democratizării, comunicării și a dialogului între oameni, culturi și civilizații, dintre om și natură, om și mașină, om și societate, individ și colectivitate. Anume filosofia educă spirit critic și creator, verticalitate și demnitate, patriotism și umanism.

Toate acestea sînt expuse în preliminarii sau în conceputul disciplinei de învățămînt. ”Filosofia” necesită concretizare în obiectivele generale ale acesteia, la nivel de cunoaștere și înțelegere, la nivel de aplicare și integrare.

La nivel de cunoaștere și înțelegere studentul, însușind filosofia, trebuie să cunoască principalele canale, categorii (cele mai generale noțiuni), principii și concepții ale filosofiei. El se familiarizează cu principalele paradigme și doctrine filosofice, apărute în decursul istoriei filosofiei. Studentul, ca viitor specialist într-un domeniu sau altul, trebuie să cunoască și să identifice modalitățile de cunoaștere, interpretare și apreciere a fenomenelor lumii înconjurătoare și interioare ale omului. De asemenea, el trebuie să înțeleagă și să cunoască interpretările și abordările principale ale sensului și a scopului vieții, morții și eternității (”nemuririi”) umane, ale fenomenelor, faptelor, evenimentelor și proceselor ce au loc în societate și colectivitățile umane. E necesară și cunoașterea principalelor forme, principii, metode, tehnici și procedee de cercetare, generalizate de filozofie, ca bază metodologică pentru oricare cercetare. Tânărul specialist, care a însușit filosofia, poate nu numai să cunoască, dar și să înțeleagă etapele de dezvoltare a filosofiei și științei, inclusiv și a științelor filosofice, universale și naționale. El trebuie să dobândească cunoștințele necesare pentru fundamentarea propriei culturi filosofice, să cunoască și să determine rolul filosofiei în formarea tânărului specialist din oricare domeniu, ca om, cetățean și personalitate spirituală și ci spirit de observație, capabil să vadă și să cerceteze fenomenele în profunzime și perspectivă.

La nivel de aplicare, tânărul care a studiat filosofia trebuie să poată determina și demonstra factorii ce formează atitudinea omului față de lumea înconjurătoare, inclusiv și cea socială, să demonstreze semnificațiile valorice și conceptuale ale filosofiei. De la el se cere și abilitatea de a explica corect conținutul principalelor categorii filosofice (ca cele mai generale categorii), folosindu-le la analiza fenomenelor și proceselor naturale, sociale și ale cugetării sau gândirii. De la el se mai cere să poată compara diverse teorii ce explică fenomenele și procesele naturale, sociale și ale cunoașterii, să explice și să aprecieze tendințele dezvoltării științei (inclusiv și celei filosofice) contemporane, să aprecieze cunoștințele acumulate la disciplinele studiate, inclusiv și a filosofiei. Cel ce a studiat filosofia trebuie să poată aprecia și argumenta adevărurile științifice, filosofice, logice, estetice, etico-morale, de cercetare, mitologice, religioase și politice. Aprecierea metodelor filosofice în investigațiile diverselor fenomene naturale, sociale, psihologice și social-psihologice de asemenea trebuie să-i fie propriu viitorului specialist. De rînd cu utilizarea adecvată, corectă și oportună a limbajului filosofic, cel ce a studiat filosofia trebuie să poată și analiza acțiunile și interacțiunile socio-umane din perspectivă interdisciplinară.

La nivel de integrare sau utilizare aplicativă a cunoștințelor, obținute la cursul ”Filosofia”, studentul trebuie să poată determina locul și rolul filosofiei în procesul de cunoaștere, să poată dezvolta deprinderi de argumentare și soluționare

a situațiilor problematice, să elaboreze și să realizeze proiecte de cercetare științifico-practice, teze și eseuri în domeniul filosofiei.

O necesitate este și conștientizarea (din partea celui ce a însușit cursul universitar de filosofie) rolul filozofiei și științelor despre lume, inclusiv și societate. Formularea și argumentarea unor propuneri de depășire a problemelor sociale, politice, culturale și cotidiene, de asemenea, este un atribut al tânărului care a însușit filosofia. Însușirea filosofiei dă și abilitatea de a prognoza anumite probleme ce țin de natură, societate, mediu, cultură și de a înainta unele modalități și procedee de atenuare și rezolvare a lor. Filosofia îndeamnă a participa activ la viața socială și cea științifică, dă posibilitatea de a folosi cunoștințele filosofice în viața de zi cu zi, de a le împărtăși a le oferi pe acestea și altora, prin sprijinirea participării democratice la discutarea și soluționarea anumitor probleme. Cunoștințele filosofice dau posibilitatea de a participa activ la socializarea, adaptarea și readaptarea personalității la schimbările sociale și socio-naturale, la provocările contemporaneității.

Filosofia, în varianta sa de ecosofie[1] sau de înțelepciune ecologică, este cea mai aproape de necesitățile contemporaneității și prezintă prin sine filosofia contemporană a supraviețuirii și dezvoltării durabile, filosofia optimizării interacțiunii societății cu natura, a omului cu mediul lui de viață, filosofia problemelor globale și a globalizării, a nonviolentei, democrației și a umanismului tradițional, ecologic și etic [2].

Filosofia sau, mai precis, studierea ei la ciclul întâi și chiar anul întâi universitar, servește de bază teoretico-metodologică pentru alte științe socio-umane, predate studenților, cum ar fi Culturologia, Civilizația europeană, Cultura și civilizația europeană, Etica, Etica ecologică globală, Etica profesională, Logica, Logica juridică, Sociologia, Sociologia jurnalistică și altele.

Culturologia ca teorie este știința ce studiază cultura în toată amploarea ei la nivel general și individual și sub toate aspectele. Ea este necesar de a fi predată și studenților de la specialitățile și profesiile reale și nu numai profilurilor umanistice. Secolul XXI, numit și secol al societății post-industriale și al societății în proces de globalizare, reprezintă umanitatea și lumea, universul în perpetuă schimbare, marcată deseori de tensiuni, divizări sociale, politice, religioase și chiar conflicte, inclusiv și conflicte violente. Pe toate acestea își pune amprente și diversitatea culturală. Prin cultură, prin dialogul dintre culturi, pot fi atenuate și chiar rezolvate multe din problemele enumerate mai sus. Acesta și este cauza principală, ce impune predarea culturologiei ca disciplină în sistemul de învățământ universitar.

Cultura este cel mai important produs uman, dar și un formator uman. Anume omul este subiectul culturii, deci creatorul ei. Dar în același timp omul este și obiectul culturii, deci individul uman devine om numai prin însușirea culturii, a realizării ei principale. Din această cauză conceptul de cultură reprezintă una din cele mai importante noțiuni generale = categorii ale filosofiei, dar și a altor științe și discipline socio-umane, cum ar fi Sociologia, Antropologia, Cultura și Civilizația europeană, Etica profesională, Istoria etc.

Culturologia, ca disciplină universitară de studiu, are menirea de a sistematiza și organiza procesul intensiv și extensiv al cunoștințelor fenomenelor culturale, socio-culturale, ce țin de procesul real al dezvoltării culturii și științele socio-umane. Culturologia are sarcina de a oferi cunoștințe despre originea și evoluția diferitor forme ale acesteia, despre structura, dinamica acestora, a celor mai fundamentale valori create de omenire și societăți concrete. Culturologia are și sarcina de a contribui la dezvoltarea conștiinței naționale prin elucidarea originii și evoluția culturilor naționale.

Obiectivul sau scopul major al cursului Culturologia constă în formarea limitelor conceptual-teoretice, în aspectul înțelegerii și interpretării fenomenelor culturale, ridicarea și diversificarea nivelului de cultură generală a viitorilor specialiști, includerea activă a acestora în procesul de creare a valorilor spirituale și materiale în diverse domenii de activitatea profesională și cotidiană. Toate cele expuse mai sus am putea să le marcăm prin termenul de preliminariile cursului. Nu mai puțin importante sunt și obiectivele generale ale disciplinei date, deci ale Culturologiei, care la fel ca și cele ce țin de filozofie și alte cursuri, inclusiv și cele socio-umane, pot fi sistematizate sau grupate în trei niveluri.

La nivel de cunoaștere am putea să marcăm însușirea conceptelor și concepțiilor fundamentale ale Culturologiei, descrierea sau expunerea legităților istorice și logice ale culturii ca fenomen social, determinarea originalității fiecărui tip de cultură, cunoașterea formelor și valorilor specifice tipurilor de cultură, cunoașterea formelor sau domeniilor culturii cum ar fi mitologia, religia, arta, filosofia, știința, dreptul și politica etc., cunoașterea domeniilor artei, cum ar fi arhitectura, sculptura, pictura, literatura, teatrul, muzica etc. sunt, de asemenea, necesare oricărui om cu studii universitare. Pentru acest nivel este caracteristic și dobândirea cunoștințelor necesare pentru analiza stării actuale, a perspectivelor viitoare ale dezvoltării culturii, inclusiv și acelei naționale, în condițiile actuale de globalizare.

La nivel de aplicare, studenții ar trebuie să capete abilitatea de a explica corect conținutul celor mai generale noțiuni, principii și funcții ale Culturologiei, utilizându-le la analiza fenomenelor și proceselor culturale, la compararea acestora unul cu altul, la compararea diverselor tipuri de cultură, la fel ca și la compararea culturii cu civilizația și a realizărilor acestora. Studentul, la nivel de aplicare, trebuie să fie capabil de a analiza cauzele dezvoltării sau cele ale stagnării și chiar decăderii și dispariției culturilor la diferite etape și epoci istorice. Aplicarea cunoștințelor obținute din însușirea disciplinei Culturologia în practica activității profesionale, în viața și activitatea cotidiană și familială, de asemenea, este o normă pentru om cu studii universitare.

Specialiștii din diverse domenii profesionale, care au însușit disciplina universitară în cauză, la nivel de integrare trebuie să posede și să dezvolte abilități și deprinderi de argumentare, demonstrare a anumitor procese culturale, să poată



aplica cunoștințele culturologice în propria activitate profesională, dar și să poată formula concluzii în rezultatul analizei și comparației a diferitor culturi și realizări ale acestora. Toți specialiștii trebuie să participe cât mai activ la viața culturală și social-politică a societății și comunității, în care activează și să poată prognoza anumite probleme, ce țin de dezvoltarea de mai departe a culturii și societății în care ei activează.

Astăzi, lumea este într-un proces de continuă și accelerată schimbare și modificare, soluționarea unor probleme duce la apariția altora. Umanitatea este marcată de conflicte violente și mai puțin violente, de tensiuni și divizări, separări sociale, care se acutizează și din cauza diversității culturale și civilizaționale, lipsei dialogului dintre culturi și civilizații.

Europa, leagănul democrației (anume aici, în Grecia Antică, a apărut democrația ca formă de statalitate, de guvernare – puterea demosului sau a poporului), dă astăzi un exemplu de colaborare a diverselor culturi naționale, în cadrul culturii și civilizației europene. Prin edificarea Uniunii Europene, prin coordonarea activității și politicilor statelor în cadrul Consiliului Europei. Europa efectuează un experiment notoriu devenind prin acestea un exemplu pentru toată lumea civilizată. Am putea aici vorbi de un exemplu de globalizare regională. De succesul sau eșecul acestui experiment depind și căile de mai departe ale globalizării și integrării lumii civilizate într-o civilizație globală unică cu diverse culturi – unitatea în diversitate. De aici și necesitatea predării în învățământul universitar a disciplinelor ”Civilizația europeană” sau ”Cultura și civilizația europeană”. Consider că mai reușită era practica prevederii cursurilor ”Culturologia” și ”Civilizația europeană” ca doua discipline diferite. Or ”Culturologia” cuprinde studierea culturii umane cu toate manifestările ei individuale în culturile naționale, pe când ”Cultura și civilizația europeană” este mai restrânsă. Reieșind însă din cerințele Procesului de la Bologna, a fost nevoie de micșorat numărul de ore la toate științele studiate de studenți, inclusiv și a celor socio-umane.

Scopul cursului ”Cultura și civilizația europeană” constă în formarea conceptuală și teoretică a viitorilor specialiști în ceea ce privește înțelegerea și explicarea fenomenelor culturale și civilizaționale europene pe parcursul istoriei și în prezent. Cursul orientează spre ridicarea nivelului de cultură generală a viitorilor specialiști, grație cunoștințelor obținute pe parcursul predării și însușirii cursului dat. Specialiștii se vor putea include mai activ în procesul de creare a valorilor materiale și spirituale în diferite domenii ale activității profesionale, contribuind prin aceasta la integrarea eficientă a statului nostru – R. Moldova, în Uniunea Europeană și activitatea lui mai eficientă în Consiliul Europei.

Obiectivele generale ale disciplinei date, la nivel de cunoaștere și înțelegere, ar putea fi următoarele: însușirea de către studenți a principalelor concepte; cunoașterea punctelor de cotitură sau logice ale dezvoltării istorice a culturii și civilizației europene; cunoașterea și înțelegerea rolului religie

creștine în formarea și dezvoltarea istorică a culturii și civilizației europene; determinarea originalității fiecărui tip istoric de cultură europeană; identificarea fenomenelor și valorilor specifice ale tipurilor istorice de cultură și civilizație europeană; obținerea cunoștințelor necesare pentru prezentarea și analiza stării actuale și a perspectivelor dezvoltării culturii și civilizației europene, inclusiv și a culturilor naționale cu specificul fiecăreia; cunoașterea și înțelegerea rolului războaielor și al revoluțiilor în dezvoltarea civilizației europene; cunoașterea și interpretarea etapelor principale ale apariției și dezvoltării Uniunii Europene și a Consiliului Europei.

La nivel de aplicare studenții trebuie să explice corect conținutul categoriilor de civilizație și cultură, de civilizație și cultură europeană și corelația acestora; să compare treptele de dezvoltare istorică a culturii și civilizației europene, apreciindu-le realizările și eșecurile; să compare și să aprecieze realizările culturii și civilizației Romei Antice cu cea Romană, arătând trăsăturile comune și specifice; să identifice principalele tipuri de regiuni politice totalitare, arătând esența lor comună dar și particularitățile; să evidențieze deosebiri și similitudinile Consiliului Europei și a Consiliului Unirii Europene, a Parlamentului European și a Comisiei Europene.

La nivel de integrare tinerii universitari trebuie să determine și să demonstreze rolul cunoștințelor obținute pentru viitoarea proprie activitate profesională; să demonstreze specificul culturii și civilizației europene față de cele orientale; să demonstreze impactul Greciei și Romei Antice, a creștinismului, războaielor, revoluțiilor, inclusiv agrară, industrială, științifice, tehnice, tehnologic-științifice, social-politice, culturale asupra dezvoltării culturii și civilizației europene; să demonstreze că formarea statelor naționale și a națiunilor a fost un progres pentru cultura și civilizația europeană modernă și contemporană; că progresul culturii și civilizației europene s-a datorat democrației, statelor democratice și nu totalitarismului și statelor totalitare; că apariția și edificarea Unirii Europene este un progres în dezvoltarea culturii și civilizației europene să progreseze anumite probleme și colizii ce țin de dezvoltarea de mai departe a Unirii Europene, de posibila integrare a R. Moldova în aceasta; să participe activ la viața socială și culturală, contribuind astfel la dezvoltarea culturii și civilizației europene.

Un rol deosebit în managementul științelor socio-umane îi aparține Eticii; profesionale inclusiv. Astăzi, este imposibil de a pregăti un specialist de înaltă profesionalitate, bazându-ne numai pe cunoștințe concrete de specialitate. Etica aplicată, inclusiv și etica profesională, se manifestă ca parte componentă a profesionalismului or, specialistul contemporan lipsit de principii morale nu este un înalt profesionist. Dacă sunt ignorate astfel de valori ca onestitatea, datoria profesională, responsabilitatea, onestitatea, compătimirea față de alți oameni, față de toate formele de viață, apoi despre profesionalism, spre exemplu, va avea juristul care îndreptățește infractorul, fiindcă lui i s-a dat mită, sau din cauza solidarității corporative, sau din interese și apartenență partinică, sau din porunca șefilor? Poate oare un inginer-constructor construi edificii bune, calitative dacă își însușește mijloacele și materialele destinate pentru acestea?

Dar pedagogul, poate fi oare considerat un înalt profesionist cu cunoștințe solide și practică de mulți ani, nefiind o persoană cu înaltă moralitate, ce nu crede în onestitate și calitățile bune ale majorității oamenilor, inclusiv și a copiilor, în capacitățile lor de a deveni mai buni?

Studentului de astăzi pentru a deveni în viitor un bun profesionist, de rând cu cunoștințele ce țin de viitor un bun profesionist, de rând cu cunoștințele ce țin de viitoarea profesie sau specialitate, îi sunt necesare și cunoștințele ale eticii aplicate și, mai întâi de toate, ale eticii profesionale. Anume etica profesională include în sine, după cum consideră T.V. Mișatchina, ”totalitatea de norme și reguli, care reglează comportamentul specialistului în baza valorilor morale general-umane, ținând cont de particularitățile activității lui profesionale și situația concretă...” [3, p.7]. Trebuie de avut în vedere că cunoștințele etico-morale încă nu-l fac pe individ o persoană morală. Necesari e ca aceste cunoștințe să se transforme în convingeri, iar acestea să se implementeze în acțiuni și fapte morale. Un pilon al oricărei etici profesionale este etica ecologică globală [4]. De ce nu etica ecologică, dar etica ecologică globală? Anume etica ecologică globală elaborează și fundamentează principiile și normele morale ecologice general-umane.

### **Concluziile**

1. Științele socio-umane sunt inerente învățământului universitar de orice profil de orientare reală și exactă.
2. Un rol deosebit în educarea viitorilor specialiști îi aparține Filosofiei. Anume ea se manifestă în calitate de nucleu al disciplinelor socio-umane, predate tineretului studios universitar de orientare reală.
3. Științele socio-umane cultivă în viitorul specialist umanismul, patriotismul și verticalitatea civică.
4. Culturologia, Etica profesională, Cultura și civilizația europeană, Sociologia juridică, Logica juridică, de rând cu Filosofia, sunt discipline care contribuie la formarea înaltului profesionalism și a umanului, omenescului și omeniei în om.

### **Referințe**

1. Ion Sîrbu. Ecosofia sau filosofia ecologică. –Iași: Universitatea Ecologică din România (Iași) 2000.
2. Ion Sîrbu. Bioetica și etica ecologică globală //Bioetica, Filosofia, Economia și Medicina în strategia de asigurare a securității umane. –Chișinău 2007, p.148-154.
3. Мишаткина Т.В. Педагогическая этика. –Минск - Ростов-на-Дону, 2002.
4. Ion Sîrbu. Etica ecologică globală: probleme și realizări// Ecologia, Etica, Morala. –Chișinău, 2001.

*Recenzenți: Gh. Bobîcă, dr. hab.  
R. Samoteev, dr., conf. univ.*

*Prezentat în luna noiembrie 2010*

## JOCUL DE AFACERI – METODĂ ACTIVĂ DE SPORIRE A CALITĂȚII FORMĂRII COMPETENȚELOR PRACTICE

*Raisa Lapușin, dr., conf.univ.  
Oxana Livitchi, dr., lect. sup.*

*In accordance with current conditions in society today a specialist must possess not only knowledge but also practical skills to achieve their goals and proposed activities. Testing ideas is the best way to learn business and the game gives students the opportunity to translate into action what they have learned. As a result of research in teaching methods, particularly with reference to game development and business spending, has developed a graphical presentation of the game reflects the algorithm to achieve the lesson. The exhibits features and benefits of carrying out the game as a method of training.*

Viitorul specialist trebuie să fie înzestrat cu o pregătire temeinică, care i-ar permite corelarea cunoștințelor și convingerilor fundamentale în domeniul economiei și managementului cu informațiile noi și practicile existente. În corespundere cu condițiile actuale din societate, specialistul de azi trebuie să posede nu numai cunoștințe, dar și competențe practice de a-și realiza scopurile și activitățile propuse. În acest context, succesul în asigurarea și sporirea calității pregătirii profesionale, dar mai ales al înțelegerii și însușirii materialului teoretic, în mare măsură depinde și de modul cum profesorul își organizează activitatea.

În articolul dat ne-am propus să examinăm jocurile economice și de management, numite în continuare jocuri de afaceri, deoarece, după părerea noastră, ele permit nu numai înțelegerea mai profundă a materialului, dar și formarea la absolvenți a abilităților necesare pentru încadrarea în câmpul muncii și pentru a avea o mai mare încredere în forțele proprii.

Un joc de afaceri este definit ca un exercițiu de luare a deciziilor secvențiale structurat în jurul unei afaceri, în care participanții își asumă riscul de conducere a operației simulate [1]. În general, jocurile sunt destinate simulării viitorului unei organizații și a conjuncturii în care se va găsi aceasta. Ele urmăresc însușirea nu a unei teorii sau fapte, ci mai degrabă a unei abilități, a unei îndemnări în managementul organizației, bazându-se pe ideea că abilitatea de conducere se dobândește prin practicare [1].

„Jocurile de afaceri”, ca metodă activă de instruire, se caracterizează prin:

- imitarea și modelarea proceselor și situațiilor;

- repartizarea rolurilor între membrii grupului și stabilirea scopurilor pentru fiecare participant;
- adoptarea unui scop comun pentru echipă întru realizarea activităților propuse;
- realizarea a unui lanț decizional în procesul desfășurării jocului;
- elaborarea deciziilor comune, acceptate de toți participanții;
- imprevizibilitatea deciziilor finale (în diferite grupuri academice apar situații neprevăzute în timpul elaborării jocului); profesorul nu poate întui toate situațiile posibile, el trebuie să precizeze regulile (condițiile) identice pentru toți și care să reflecte situații reale;
- autoevaluarea și evaluarea nivelului activității fiecărui participant al jocului, inclusiv și de colegii săi;
- în timpul petrecerii acestor lecții studenții uită că aceasta e doar un joc, devin emotivi și se implică activ.

Lecțiile sub forma „jocului de afaceri” pot servi pentru:

- studierea profundă a teoriei coordonată cu informații referitoare la situațiile reale din cadrul economiei la nivel macro și micro;
- imitarea situațiilor economice reale, ceea ce sporește însușirea materialului studiat, chiar și la disciplinele înrudite (ținând cont de caracterul interdisciplinar al materialului predat);
- evaluarea cunoștințelor studenților și a modului de aplicare a acestor cunoștințe.

Realizarea „jocului de afaceri” presupune:

- o problemă reală a unei organizații;
- scopurile și obiectivele, care trebuie să fie atinse în urma realizării acestui joc;
- informații necesare pentru soluționarea acestei probleme;
- descrierea ordinii și condițiilor de realizare a activităților propuse participanților unui grup sau grupului în ansamblu.

„Jocul de afaceri” cere o temeinică pregătire prealabilă care presupune:

1. Descrierea obiectului modelării situației în organizație cu detalizarea concretă. Aceasta înseamnă că trebuie de stabilit parametrii și caracteristicile activităților fiecărei echipe și a membrilor ei.
2. Evidențierea rolurilor fiecărui participant (dacă profesorul nu-i cunoaște bine pe studenți, jocul poate fi neeficient). Se indică mai multe roluri (muncitor, manager superior, manager pe vânzări, manager pe produs, șef secție, economist, top manager etc.). Grupa academică trebuie să fie împărțită în câteva subgrupe (această structurare reflectă într-o anumită măsură practica activității unei întreprinderi, creează o situație de concurență, necesită creativitate și inovații).
3. Fișele cu informații (de obicei, sunt identice, dar uneori se diferențiază) sunt necesare în practică pentru subdiviziunile (echipe mici) participante la joc. Rolurile și scopurile fiecărui participant se indică în fișa de joc (se indică drepturile și obligațiile postului imitat de jucător). Scopurile finale cer stabilirea relațiilor

funcționale care sunt prevăzute în regulile jocului. E necesar de prevăzut și modalități de stimulare, care vor fi aplicate la finele jocului.

Pentru a pregăti o lecție în formă activă „joc de afaceri” e necesar de efectuat următorii pași:

- elaborarea principalelor direcții, în care s-ar putea aprofunda studiile teoretice cu ajutorul imitațiilor;
- alegerea obiectului potrivit și a situației reale, care cere soluționare/decizie;
- stabilirea numărului participanților și a numărului de echipe (subdiviziuni) - grupa academică trebuie să fie împărțită în subgrupe (de exemplu: participă 3- 5 „firme”);
- elaborarea scenariului și detalizarea activităților fiecărui participant (studentilor-participanți);
- descrierea regulilor jocului și a parametrilor de evaluare a activităților (se indică cu exactitate pașii care urmează a fi realizați);
- stabilirea criteriilor de evaluare și de stimulare pentru activitatea performantă.

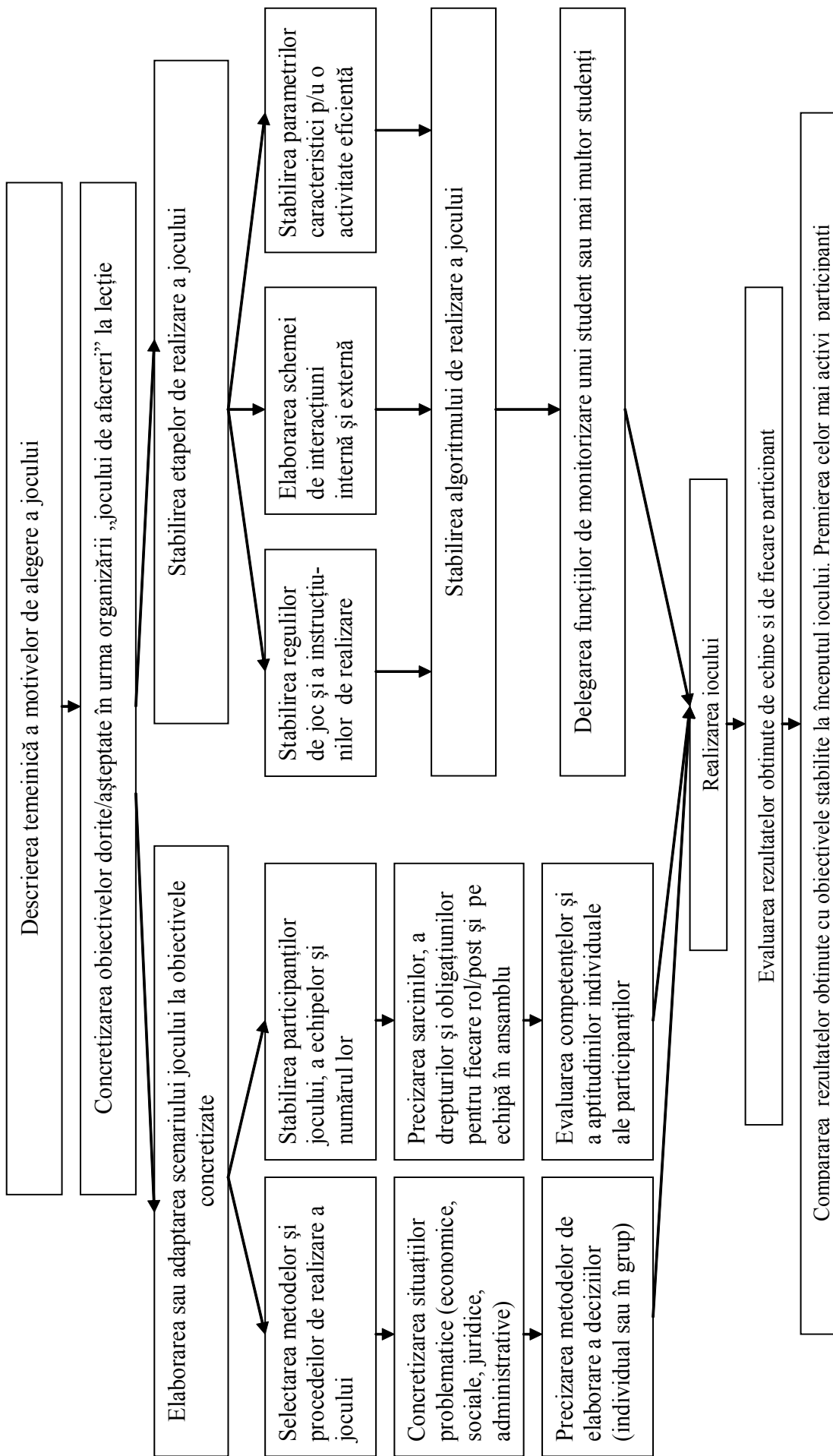
Unele jocuri necesită o pregătire prealabilă a studenților. Pentru aceasta se indică subiectele teoretice care trebuie studiate, instrumentele, materialele informative care trebuie să fie însușite pînă la lecție. Totodată, se stabilește ziua de realizare a jocului.

Organizarea acestei lecții în sală de curs include următoarele etape:

- ❖ pregătitoare – repartizarea studenților participanți pe grupe, repartizarea rolurilor, repartizarea fișelor și explicarea „legendei”;
- ❖ partea introductivă – se familiarizează cu regulile și sistemul de interacțiuni;
- ❖ jocul propriu-zis (activitatea studenților, cu ajutorul profesorului, iar uneori cu moderatori selectați din rîndul studenților); dacă „jocul de afaceri” elaborat reflectă o situație reală și este bine pregătit, în timpul lecției, profesorul își limitează activitatea ca supervizor. Cu cît mai puțin el se implică, cu atît deciziile studenților participanți sunt mai valoroase pentru formarea lor profesională;
- ❖ analiza și evaluarea rezultatelor - cea mai principală etapă – în care se examinează deciziile luate și se fac concluzii. Aceasta se referă la analiza îndeplinirii rolurilor prescrise, la aprecierea gradului de percepere a situațiilor, la interacțiunile cu partenerii și cu alte subgrupe. Profesorul poate atrage unii studenți la dirijarea jocului și evaluarea activității.

În rezultatul cercetărilor efectuate în domeniul metodelor active de predare, în special, cu referire la elaborarea și organizarea jocului de afaceri, am elaborat o prezentare grafică care reflectă algoritmul de realizare a jocului la lecție (schema 1). Realizarea acestuia reprezintă un exercițiu de simulare dinamică a unor decizii care implică prezența decidentului uman și luarea deciziilor pe parcursul desfășurării acestora. Jocul îl ajută pe participant să-și îmbunătățească abilitățile de conducere/

## Procedura de elaborare a „jocului de afaceri”



**Schema 1.** Procedura de elaborare a „jocului de afaceri”

Sursa: elaborată de autori

organizare a unei afaceri, îi oferă posibilitatea de a pune în practică o afacere nouă și îl ajută să înțeleagă conceptele referitoare la afaceri. Astfel, această simulare oferă jucătorului șansa de a pune în practică ceea ce cunoaște de la disciplinele de economie și management și de a vedea rezultatele acțiunilor sale. Testarea ideilor constituie cel mai bun mod de a învăța, iar jocul de afaceri oferă studenților posibilitatea de a transpune în acțiune ceea ce au învățat.

Considerăm că metodele active sunt binevenite în procesul de predare a cursurilor universitare, deoarece permit studierea mai profundă a materialului teoretic, evaluarea cunoștințelor însușite etc., dar din păcate se utilizează foarte puțin deoarece:

- elaborarea și pregătirea ulterioară a „jocurilor de afaceri” cere timp suplimentar. Dacă se schimbă situația reală în economie, este necesar de modificat și fișele jocului;

- unele jocuri cer prezența a doi profesori, care de fapt nu este prevăzut pentru lecții de economie și management;

- nu este dezvoltată metodologia elaborării și petrecerii „jocului de afaceri”;

- nu este apreciată pozitiv includerea metodelor active în practica predării disciplinelor curriculare.

Actualmente, avem elaborate o serie de „jocuri de afaceri”, pe care le utilizăm în instruirea și predarea disciplinelor de economie și administrare, și anume la temele: „Evaluarea și analiza costurilor de producție”, „Luarea deciziei individuale și de grup”, „Eficientizarea proceselor de comunicare” etc. Se practică și realizarea mai multor jocuri în lanț în aceeași grupă academică. De exemplu: studenții repartizați în echipe, în timpul realizării jocului „Bursa de valori” obțin un capital financiar. La următorul joc - jocul „Merces” - echipele utilizează acest capital în activitatea de întreprinzător.

După părerea noastră, formarea capacităților de cunoaștere, precum și acceptarea ideilor inovatoare și utilizarea lor în practică, este posibilă numai dacă în cadrul procesului de studiu se vor aplica metodele active de instruire. Metodele de instruire activă pot fi aplicate sub diferite forme, de exemplu:

- la lecții teoretice (lecție – discuție, lecție vizuală (cu utilizarea calculatorului), lecție - dialog, lecție - provocare);
- la seminare (analiza situațiilor concrete, antrenament în echipă etc.);
- la lecții practice (jocuri profesionale, antrenament individual).

Aplicarea metodelor active conduc la formarea abilităților, deoarece, în perioada când se petrece jocul, studentul este mai încrezut în sine. El se conduce după rolul care i-a fost încredințat și nu se teme că va fi înțeles greșit. Totodată, procesul de instruire este mai eficient dacă fiecare student conștientizează că cunoștințele teoretice obținute sunt importante pentru activitatea practică.



Concluzionăm că metodele active sunt foarte utile în procesul de instruire și formare a specialistului, deoarece permit nu numai să însușească informațiile, dar și să formeze logica deciziilor cu argumentarea tuturor pașilor de implimentare la soluționarea diferitelor probleme. Însușirea materialului este favorizată de o atmosferă în care se încurajează diversitatea de opinii. Totodată, se elimină constrângerea și nesiguranța studentului, deoarece el îndeplinește anumite roluri, îi sunt desemnate anumite responsabilități, comunică, adoptă decizii, negociază. El are senzația că caracteristicile lui proprii nu se observă. Aceasta îl ajută pe profesor să-i analizeze comportamentul și să-i aprecieze mai corect cunoștințele.

### **BIBLIOGRAFIA**

1. Anderson P.H., Beveridge D. A., Scott T. W., Threshold Entrepreneur. A new Business Venture Simulation. Solo Version. Prentice-Hall, Inc. Upper Saddle River, New Jersey, 2000
2. Nica P., Iftimescu A., Management. Concepte și aplicații, Iași, 2004
3. Nicolescu O., Plumb I., Pricop M., ș.a., Abordări moderne în managementul și economia organizației. Editura Economică, București, 2003
4. Rujoiu O., Încredere, decizie, gândire de grup. Despre patologia grupurilor decizionale, Editura ASE, București, 2010

*Recenzenți: S. Musteață, dr., conf. univ.  
E. Fuior, dr. hab., prof. univ.*

*Prezentat în luna noiembrie 2010*

## РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В БЕЛОРУССКИХ ВУЗАХ

*Наумчик Алла Александровна,  
ректор УО Белорусский  
торгово-экономический  
университет потребительской  
кооперации*

Система высшего образования в Республике Беларусь представляет собой важнейший инновационный потенциал развития экономики и повышения ее конкурентоспособности в мире. Поэтому улучшение качества образования наряду с расширением его доступности и повышением финансовой эффективности деятельности образовательных учреждений является одним из важнейших приоритетов образовательной политики государства.

Национальной стратегией устойчивого социально-экономического развития Республики Беларусь на период до 2020 года в качестве стратегической цели определено «создание системы образования, соответствующей потребностям личности, общества и государства, формирование условий для её дальнейшего развития, подготовки новых поколений к жизни и труду в гражданском обществе с устойчивой социально ориентированной рыночной экономикой», а одной из важнейших задач для реализации этой цели» является «обеспечение вхождения национальной системы образования в мировое образовательное пространство» [1].

Реализация этих положений на практике требует совершенствования системы управления качеством образования на всех уровнях в соответствии с требованиями международных стандартов.

Государственная политика в области качества в настоящее время направлена, прежде всего, на создание условий для разработки и производства конкурентоспособных товаров, работ и услуг, удовлетворяющих высоким требованиям потребителей и условиям национальных и международных стандартов. С этой целью Постановлением Совета Министров от 23.08.2007 г. № 1082 была утверждена Государственная программа «Качество» на период 2007-2010 гг., где отмечено, что «управление качеством в республике является составной частью единого комплекса государственного управления экономикой» [2]. Регламентации механизмов обеспечения качества на

государственном уровне посвящена значительная часть Закона «Об образовании», определившем государственные органы (организации), содержание и виды государственного контроля за обеспечением качества образования.

Действительно, практическое решение задачи создания механизма гарантий качества образования должно осуществляться посредством систематического контроля процесса, его поддержания и совершенствования. Одной из составляющих подобного механизма является внутренняя и внешняя оценка качества образовательного процесса. При этом следует учитывать, что образовательные услуги относятся к высокотехнологичным видам услуг, и в этой связи следует оценивать не только степень соответствия необходимым требованиям результатов технологического процесса, но и получить представление о качестве самого процесса предоставления данных услуг.

Следовательно, качество деятельности высшего учебного заведения должно быть обеспечено посредством управления качеством его основных рабочих процессов. Мерой здесь может выступать гарантированная степень соответствия уровня оказанной услуги требованиям потребителя. Обеспечение подобных гарантий в мировом сообществе связывается с наличием в организации определенной системы менеджмента качества (СМК).

В настоящее время в мировой образовательной практике используется 3 основных вида международных стандартов качества:

- **Стандарты серии ИСО 9000** Международной организации по стандартизации;
- **Европейская модель совершенства** Европейского фонда управления качеством (EFQM);
- **Стандарты и директивы гарантии качества в высшем образовании на территории Европы** Европейской ассоциации Гарантии качества высшего образования (ENQA) [3].

Их практическое внедрение в образовательные системы различных стран повлекло за собой формирование разнообразных моделей менеджмента качества.

В Республике Беларусь с учетом особенностей и специфики сферы образования и ее отличий от производственной сферы была поэтапно адаптирована к сфере образования система международных стандартов ИСО 9001. Соответственно принята актуальная редакция документа ISO/IWA2: 2007 – руководство по применению стандартов ИСО 9001:2000 в образовании.

Предпосылками внедрения систем менеджмента качества в деятельность белорусских вузов явились следующие обстоятельства:

1. Расширение платной формы получения образования повлекло за собой экстенсивное развитие системы высшего образования, что, в свою очередь, объективно создает условия для снижения качества подготовки специалистов.

Преодоление негативного влияния данного фактора – важнейшая задача высших учебных заведений.

2. Возрастание интенсивности конкуренции на рынке образовательных услуг диктует производителям этих услуг необходимость в обеспечении наиболее высокого качества обучения, чем у конкурентов.

3. Совершенствование планирования в рамках внедрения СМК позволит вузам избежать непроизводительных расходов и, соответственно, улучшить свое финансовое состояние.

4. Присоединение Беларуси к Болонскому соглашению предполагает обеспечение соответствия образовательного процесса международным стандартам серии ИСО 9000.

Вопросы внедрения и функционирования систем менеджмента качества в высших учебных заведениях являются предметом активного обсуждения в Беларуси уже около 10 лет. При этом элементы системы управления качеством в той или иной степени применяются в каждом вузе. Это, в первую очередь, процедуры аттестации, аккредитации и лицензирования образовательных учреждений, комплекс государственных образовательных стандартов и других нормативных документов, система ведомственной статистической отчетности и т.п.

Работы по совершенствованию университетских СМК и внедрению международного стандарта ИСО 9001:2000 в ряде университетов велись уже с 2001 года, в т.ч. и в рамках международных программ и проектов Темпус-Тасис, однако документально оформленных и сертифицированных систем менеджмента качества в вузах ещё не было. При этом рассматривались и реализовывались различные подходы: часть вузов ориентировалась на сертификацию отдельных направлений деятельности, используя помощь института стандартизации (БелГИСС). Так, например, в 2005 г. была сертифицирована по СТБ ИСО 9001 научно-исследовательская деятельность Белорусского национального технического университета. Другие вузы сертифицировали отдельные факультеты и опирались на помощь зарубежных (польских, российских) университетов (Белорусский государственный экономический университет, Гродненский государственный университет имени Я.Купалы); создавались специализированные структурные подразделения для решения проблем стандартизации и управления качеством подготовки специалистов (Брестский государственный университет - научно-методический центр менеджмента качества и новых образовательных технологий).

В ноябре 2008 года на Совете ректоров вузов Республики Беларусь было принято решение о разработке и внедрении СМК в вузах до конца 2010 года, официально закрепленное позже в приказе Министерства образования № 1000 от 24.12.2008 «О развитии в высших учебных заведениях Республики

Беларусь систем управления качеством образования и приведения их в соответствие с требованиями государственных стандартов Республики Беларусь и международных стандартов».

Таким образом, с 2008 г. вузы Республики Беларусь приступили к созданию СМК образования на базе стандартов ИСО, используя информационную базу российского опыта внедрения СМК и ее сертификации (так как процессы, происходящие в системах образования наших стран, имели схожие тенденции и проблемы), но с учетом белорусской специфики.

Внедрение СМК в функционирование вузов позволяет им получить следующие преимущества:

-во-первых, СМК обеспечивает высокое качество подготовки специалистов, что положительным образом сказывается на имидже учебного заведения и, в конечном счете, его конкурентоспособности;

-во-вторых, совершенствуется система менеджмента в вузе, обеспечивается его прозрачность и упорядоченность;

-в-третьих, значительно упрощается процедура прохождения вузом аттестации и аккредитации;

-в-четвертых, вуз имеет возможность гибкого реагирования на изменение спроса на рынке труда и образовательных услуг.

Деятельность университетов по созданию, оформлению и подготовке к сертификации систем менеджмента качества включает ряд последовательных действий:

1. Формулирование стратегии, политики, целей и задач вуза в области качества.

2. Обучение руководства и отдельных групп сотрудников вуза в области качества.

3. Формирование организационной структуры системы качества вуза.

4. Определение и описание рабочих процессов, упорядочение существующей документации.

5. Разработка документации системы качества.

6. Проецирование стратегии и политики качества на все уровни управления и подразделения вуза.

7. Проведение самооценки (обследование рабочих процессов) и анализ существующей документации.

8. Определение основных показателей и характеристик рабочих процессов и разработка системы их измерения.

9. Идентификация всех возможных видов несоответствий продукции процессов вуза и разработка системы корректирующих и предупреждающих действий.

10. Подготовка системы качества к сертификации [3].

Таким образом, процессу сертификации систем менеджмента качества в вузах предшествует масштабная подготовительная работа.

Ряд белорусских вузов уже получил сертификаты: Белорусский государственный технологический университет, Белорусский государственный экономический университет, Гродненский государственный университет им. Я.Купалы, Командно-инженерный институт Министерства чрезвычайных ситуаций Республики Беларусь, Белорусско-Российский университет, Белорусский государственный университет, Гомельский государственный медицинский университет, Витебский государственный университет им. П.М.Машерова и др. При этом здесь особо подчеркивают значительное сокращение количества документов, регламентирующих основные и вспомогательные процессы. Таким образом, есть смысл говорить о новой этике управления качественно новыми процессами.

В Белорусском торгово-экономическом университете потребительской кооперации разработка СМК была начата в мае 2009 г., когда на Совете университета было принято решение о создании и внедрении СМК в соответствии с требованиями стандарта СТБ ISO 9001-2009. Был издан приказ и ряд дополнений и изменений к нему, регламентирующих порядок, план и ресурсы для внедрения СМК, разработана и утверждена политика в области качества. Совместно с представителями Белорусского государственного технологического университета и Республиканского института высшей школы был проведен семинар, сотрудники университета прошли обучение на курсах повышения квалификации.

Для обеспечения функционирования СМК в БТЭУ создано новое подразделение – служба качества. Организационно-методическое руководство работой в области менеджмента качества университета осуществляет специально созданный Совет по качеству, деятельность которого регламентируется Положением о Совете по качеству.

Управление СМК осуществляется в соответствии с организационной структурой управления, решениями Совета университета и Совета по качеству и базируется на следующих принципах менеджмента качества, применение которых создает условия для улучшения деятельности организации: ориентация на потребителя; лидерство руководителя; вовлечение работников; процессный подход к менеджменту; системный подход к менеджменту; постоянное улучшение; принятие решений, основанных на фактах; взаимовыгодные отношения с поставщиками.

СМК БТЭУ распространяется на такие уровни управления как университет в целом, структурные подразделения, факультеты, кафедры.

За 2009/2010 уч.год была разработана структура СМК, описанная в 35 документах: стандарты университета, документированные процедуры, руководство, инструкции и положения. Было выделено и задокументировано 29

процедур и процессов, из них: 3 руководящих, 7 основных, 14 обеспечивающих, 5 процессов мониторинга и измерений.

К руководящим процессам и процедурам отнесены: стратегическое планирование, анализ СМК со стороны руководства и его улучшение, проектирование образовательных процессов и программ; к основным процессам и процедурам университета – образовательная деятельность, научно-исследовательская и инновационная деятельность, подготовка научных работников высшей квалификации, воспитательная работа. Для каждого процесса были определены: цель, руководитель, входы, выходы, критерии и методы оценки их результативности.

Ход работы отражается на Internet-странице системы менеджмента качества на сайте университета ([www.i-bteu.by](http://www.i-bteu.by)).

Университет для осуществления своей политики и целей в области качества использует аутсорсинговые процессы:

- в образовательном процессе привлекается внешняя сторона – организации и учреждения, в которых студенты и слушатели проходят практику и проводят выездные практические занятия (обеспечение управления этим процессом осуществляется в соответствии с договорами о проведении практик и «Положением о производственной практике студентов высших учебных заведений Республики Беларусь»);
- в процессе поверки (аттестации) средств измерений и измерительного оборудования, предназначенных для проведения научных исследований, могут привлекаться Республиканское унитарное предприятие «Гомельский центр стандартизации, метрология и сертификации» или другие юридические лица, аккредитованные для ее осуществления по договорам, в которых оговариваются условия сервисного обслуживания;
- в процедуре управления инфраструктурой и производственной средой, с целью создания условий, обеспечивающих выполнение образовательных услуг и других работ в соответствии с установленными требованиями и не оказывающих вредного воздействия на окружающую среду и здоровье персонала (преподавателей, сотрудников) и обучающихся в университете, для производства ремонтно-строительных работ в зависимости от их сложности и объема, могут привлекаться в установленном порядке Подрядчики; для обслуживания лифтов, охраны зданий и сооружений и выполнения других работ на договорной основе также могут привлекаться сторонние организации.

В настоящее время в БТЭУ осуществляется внедрение СМК в деятельность университета и ее подготовка к проведению сертификационного аудита.

В заключение следует отметить, что внедрение системы менеджмента качества в вузе не приводит к ломке лучших наработок, напротив, будет способствовать их развитию.

Белорусским вузам следует выходить на рынок образовательных услуг за пределы своей страны. Для этого необходимо демонстрировать свою готовность и способность предоставления образовательных услуг на самом высоком уровне в соответствии с требованиями международных стандартов. И без внедрения СМК здесь обойтись невозможно. По мнению первого заместителя Министра образования А.И. Жука, главная проблема – переломить сознание коллектива вуза, убедить людей в том, что это не бюрократические новшества, которые ведут к увеличению отчетности, созданию различных дополнительных документов. Польза от сертификации для вуза есть тогда, когда этой идеей проникнется каждый член коллектива [4].

Каждый вуз, руководствуясь системой стандартов ИСО 9000, создает свою, уникальную систему менеджмента качества, в которой находят отражение особенности, традиции, организационная культура, достижения и обеспеченность ресурсами.

Использование мирового опыта менеджмента качества в сфере высшего образования позволит белорусским вузам быть включенными в глобальное образовательное пространство. Сертификаты качества гарантируют обществу соблюдение законодательства в области высшего образования, а студенческому сообществу – возможность получения качественного образования за счет совершенствования управленческой деятельности в вузе, повышения квалификации профессорско-преподавательского состава. Одновременно у работодателей появится большая уверенность в том, что качество подготовки специалистов соответствует современным требованиям рынка труда.

#### **Список литературы:**

1. Национальная стратегия устойчивого социально-экономического развития Республики Беларусь на период до 2020 г. // Консультант Плюс: Беларусь. Технология 3000 [Электронный ресурс]. – Минск : ООО «ЮрСпектр», 2009.
2. Государственная программа «Качество» на 2007 - 2010 годы // Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь. – 2007. - №236. - 5/25832.
3. Юрчик, И. Не близость стандартов, а совместимость программ: интервью с Александром Жуком / И. Юрчик // Рэспубліка. – 2010. – № 81 (6 мая).
4. Развитие вузовских систем менеджмента качества в Республике Беларусь: доклад Первого заместителя Министра образования Республики Беларусь Жука А.И. на Республиканском совете ректоров высших учебных заведений 11 ноября 2008 г., г. Минск // Республиканский совет ректоров высших учебных заведений / Информационная база. Материалы образовательных форумов [Электронный ресурс]. – 2008. – Режим доступа: <http://srrb.niks.by/info/guk.htm>. – Дата доступа: 18.05.2008.



## RELIEFĂRI PRIVIND ORIENTAREA SPRE PERFORMANȚĂ ȘI CREȘTEREA COMPETITIVITĂȚII INSTITUȚIEI DE ÎNVĂȚĂMÂNT SUPERIOR DIN SISTEMUL COOPERĂȚIEI DE CONSUM

*Corina Cușnir, conf. univ., dr.,  
Universitatea Cooperatist-Comercială din Moldova*

The quality assurance plan, the transition to a market economy means for our economic agencies transition from “state quality control” (involving a so-called passive-repressive approach to quality) to “quality assurance” and, in perspective, the “management overall quality” (consistently involving proactive management approach). In terms of local higher education system, transition plan should mean full harmonization with values, standards, procedures and quality assurance practices existing in the countries with experience in market economy, primarily in the EU States, which we want to be. We believe that cooperative education system is “state within a state” and would have to take into account any developments in legal, institutional and cultural achieved in recent years, Moldova, through the implementation of the *acquis communautaire*, in other areas (industry, construction, trade, transport, etc..).

„Universitatea este promotoarea tradițiilor umaniste europene, grija ei permanentă este cognoscibilitatea universală întru realizarea vocației sale prin transcenderea frontierelor geografice și politice” (Magna Charta Universitatum, 1998). Cu alte cuvinte, universitatea nu-și poate îndeplini misiunea profund societală în captivitate.

Viitorul fiecărei națiuni depinde, evident, de măsura în care sistemul său educațional este capabil să asigure cetățenilor un nivel al performanțelor, care să-i facă să devină competitivi oriunde în lume. De aceea, calitatea, o prioritate mondială, va trebui să fie punctul de referință pentru orice schimbare propusă unui sistem de învățământ.

Suntem de părerea că 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. Asociind noțiunii de calitate pe aceea de performanță și competitivitate, în învățământul superior din sistemul cooperăției de consum ar trebui să se atingă cele mai înalte standarde, cu referire la o multitudine de funcții și activități caracteristice:

formare, cercetare, profesori, studenți, curricule, resurse, inițiere, management ș.a., toate concurând spre atingerea obiectivelor majore care converg spre o dezvoltare durabilă a țării.

Strategia politicii calității învățământului superior din sistemul cooperăției de consum implică, în mod firesc, o analiză critică a procesului (considerată a fi esențială în orice audit), identificându-i punctele sensibile și dezvăluindu-i disfuncționalitățile care, altfel, s-ar înmulți, cumulându-se. Cauza esențială este urmată, îndeaproape, de dispersia – prin proliferare – a resurselor materiale și umane (ilustrativă în acest sens este o statistică relevând că, în vreme ce în Republica Moldova pentru 109892 studenți, ființează 33 (19 de stat și 14 - nestatale) universități acreditate sau aprobate în Parlament, în Italia numărul acestora este 74, în Marea Britanie – 71, iar în Germania – 70).

În evoluția numărului de studenți din instituțiile de învățământ superior distingem două etape. Prima etapă se referă la perioada anilor 2000-2006 și se caracterizează prin creșterea numărului de studenți de la 79,1 mii persoane până la 128,0 mii. A doua etapă începe cu anul de studii 2007/2008 și se caracterizează prin tendința de descreștere a numărului de studenți până la 109,9 mii în 2009/2010. Ponderea studenților instituțiilor de învățământ superior nestatale pe parcursul ultimilor ani variază de la 17% până la 19%, iar comparativ cu anul de studii 2000/2001 a fost în descreștere, constituind circa 25%. Totodată, în instituțiile de stat se remarcă creșterea ponderii studenților care urmează studiile din contul bugetului, de la 23,5% în anul de studii 2005/2006 până la 33,9% în 2009/2010.

Un anume „haos” curricular și administrativ, motivat de autonomia universitară, dublată de dorința unei îmbogățiri cât mai substanțiale, într-un interval de timp cât mai scurt, poate fi adăugat, fără reținere, printre cauzele esențiale ale decăderii menționate. Din acest motiv, se impune reviziunea și actualizarea urgentă a planurilor de studii integrate pentru toate specialitățile practicate de către școala superioară.

Luând în considerare situația actuală, reflectată în parte de cele menționate anterior, precum și cerințele exprese ale integrării europene, credem că se impune în acest moment crearea unui cadru reglementar și instituțional care să stea la baza sistemului național de asigurare a calității în învățământul superior. Acest cadru trebuie să încurajeze coordonarea și sinergia de acțiune pe dimensiunea calitate între organismele implicate în conducerea învățământului superior autohton.

Considerăm principiile menționate mai jos ca fiind vitale pentru capacitatea instituției de învățământ superior din sistemul cooperăției de consum de a-și îndeplini misiunea:

- Instituția trebuie să fie total independentă de orice alt organism care ar putea crea presiuni: guvern, parlament, departament, structură etc., dar și de universități.
- În componența ei, precum și în procesul de evaluare, trebuie să fie reprezentate toate părțile interesate în calitatea învățământului superior: minister, universități, angajatori, studenți.

- Pentru a întocmi și aplica criteriile și proceduri relevante și eficiente de evaluare și a le actualiza continuu, instituția trebuie să dispună de experți în domeniul asigurării calității, dar care să cunoască și să înțeleagă, în același timp, mediul universitar.

Orientarea spre performanță a activității universitare, deși este dată de management, depinde, ca rezultat, de măsura în care personalul universității (cadrele didactice și ceilalți angajați) se simt responsabili și se implică, în mod real, pentru îndeplinirea obiectivelor instituției de învățământ superior. Motivarea personalului nu este exclusiv materială, ci depinde de o serie de alți factori cum sunt: cultura instituțională și a calității, mentalitatea, mediul de muncă, relațiile ierarhice.

Trebuie precizat că nu există încă un model universitar european, dar că se tinde, prin eforturi comune, adesea complementare, spre realizarea unui astfel de deziderat, ceea ce presupune o reexaminare a totalității politicilor educative, comparațiile internaționale în materie fiind absolut necesare. Neexistând la nivelul Uniunii Europene un aquis comunitar în domeniu, altfel spus, un normativ obligatoriu pentru diversele discipline și metode pedagogice, în anul 1999 reprezentanții autorizați au elaborat Declarația de la Bologna, vizând crearea „spațiului universitar european”, document la care și Republica Moldova este parte, completată de comunicatele de la Praga (2001) și de la Berlin (2003), prin care țările europene se angajează să accelereze aplicarea documentului bolognez. Acesta prevede, în esență: diferențierea nivelurilor de calificare LMD (cu structura de studii licență - master - doctorat); elaborarea sistemelor de organizare a calității, a educației continue, a școlilor doctorale, a cercetării științifice; aplicarea sistemului european de credite transferabile (ECTS – European Credits Transfer System); trecerea la diplome de cotutelă; recunoașterea examenelor promovate în universități comparabile etc.

Duratele acestor specializări, în ani – în principiu 3 (4 pentru științele exacte) + 1,5 +2, sunt stabilite de către Ministerul Educației al Republicii Moldova, iar organizarea fiecărui ciclu de studii se află în competența universităților, cu aprobarea ministerului de resort (acordată în baza analizei performanțelor și resurselor acestora). La începutul anului de studii 2009/2010, distribuția studenților din învățământul superior pe cicluri relevă o pondere de 86,3% pentru studenții înscriși la studii superioare de licență (inclusiv studiile superioare preBologna), 10,0% – la masterat. Oferta educațională din învățământul universitar, pe cicluri, trebuie adaptată cerințelor pieței muncii și dezvoltării vieții sociale.

Ținând seama de faptul că sistemul de învățământ este unul conservator, cu o mare inerție, peste tot în lume, schimbările vizate în acest domeniu necesită o pregătire minuțioasă, adecvată. O mare vulnerabilitate a sistemului de învățământ în general, cât și a celui din sistemul cooperăției de consum, în particular, se constată atunci, când absolvenții nu au capacitatea de a intra rapid pe piața muncii și de a-și valorifica inteligența.

Suntem de părerea că problema inserției în câmpul muncii nu poate fi examinată doar din perspectiva strictelor necesități ale Republicii Moldova, care are posibilități economice limitate, ci din perspectiva regională și mai larg, europeană. Evidențiem că articolul 35 al Constituției RM stipulează dreptul nestingherit al cetățenilor la studii de orice nivel. În același articol, este consfințită autonomia instituțiilor de învățământ, iar această autonomie, enunțăm că, înseamnă libertate academică și responsabilitate asumată pentru calitatea educației. RM are nevoie de filosofi și oameni cărțurari, poate mai mult ca niciodată.

Menționăm că autonomia universitară presupune și libertatea în elaborarea politicii educaționale a instituției, a celei de admitere a candidaților la studii. Or, accesul la studiile superioare este o prioritate nu doar a țărilor semnatare ale Procesului Bologna, ci și a altor țări, care tind să implementeze arhitectura celor 3 cicluri universitare și alte priorități formulate în documentele europene reglatoare.

Din aceasta perspectivă, planul de admitere în instituțiile de învățământ superior din RM contravine esenței însăși a politicilor educaționale moderne din întreaga lume: încalcă autonomia universitară în ceea ce privește politicile de admitere la studii, limitează accesul la studii universitare a cetățenilor străini (80 locuri rezervate pentru cetățenii străini în toate instituțiile universitare din RM în anul 2009-2010), îngrădesc accesul la studii universitare a cetățenilor RM a tinerilor și celor de vârstă mai înaintată, care vor să-și reprofileze calificările, direcționează tinerii din țară către instituțiile de învățământ superior din regiune, practic alungându-i din republică în condițiile vidului demografic pronunțat, ce se datorează exodului populației și sporului negativ al natalității.

Totodată, ca urmare a declinului demografic, numărul studenților se află într-o continuă scădere, ceea ce sporește competiția între universități – cele dinamice și cu durate mai scurte de studiu fiind mai atractive pentru tineri. Actualmente, se preconizează o reducere anuală cu 5 % a numărului de studenți. În aceste condiții, peste 5 ani în Moldova vor fi cu 20% mai puțini studenți decât în 2010. Reducerea se referă atât la locurile bugetare, cât și la cele în bază de contract. Dacă facem o analiză a acestor prognoze, constatăm că și peste cinci ani în Moldova vor exista studii în bază de contract.

S-a constatat că perspectivele financiare, din ce în ce mai îngrijorătoare, au condus (mai întâi în SUA și apoi în Europa Occidentală) la constituirea de consorții universitare, acestea prezentând avantaje evidente atât pentru studenți și profesori, cât și privind ușurarea financiară a administrației, acces la biblioteci, un spectru larg de specializări, echiparea performantă a laboratoarelor, sporirea mobilităților studențești interne, evitarea dispersiei enorme a resurselor etc. Treapta următoare, superioară, de aliere a universităților (dintr-un oraș) o reprezintă, după unii specialiști, fuziunea acestora formându-se „universități

metropolitane”. Se impune revizuirea întregii metodici și a pedagogiei învățământului superior și reconsiderarea învățării în condițiile masificării pregătirii universitare de bază și ale învățării asistate de tehnica modernă.

Evidențiem că mecanismele de asigurare a calității vor include evaluarea anuală de către studenți a fiecărui curs și a activităților aplicative, precum și evaluarea periodică de către angajatori a curriculei și a pregătirii absolvenților (a felului cum aceștia sunt apreciați de „beneficiari”). Organizarea învățământului superior din sistemul cooperăției de consum pe trei cicluri de studii nu face decât să-l alinieze pe acesta sistemelor corespunzătoare din spațiul european, instituind obligativitatea aplicării sistemului european de credite transferabile și generalizând noua structură, în întregul învățământ superior.

Conchidem că calitatea educației este o condiție indispensabilă pentru ameliorarea ocupării profesionale, a coeziunii sociale și a competitivității economice.

#### **BIBLIOGRAFIA:**

1. From Bologna to Berlin. A vision taking shape. The independent university journal. 2003, pp.20-21.
2. Lisievici P. Calitatea învățământului. Editura Economică, București, 1997
3. Olaru M. Managementul calității. Editura Economică, București, 1995
4. <http://www.statistica.md>
5. <http://www.edu.md>
6. <http://www.allmoldova.com/ro>

*Recenzenți: E.Fuior, dr. hab., prof. univ.  
A.Handrabura, lector superior*

*Prezentat în luna noiembrie 2010*

## PROMOVAREA IMPLEMENTĂRII SMC ÎN ÎNTREPRINDERILE COOPERATISTE PRIN INTERMEDIUL ABSOLVENȚILOR UCCM

*TCACIUC CLAUDIA, dr., conf. univ. UCCM*  
*SMOLEVSCAIA MARIANA, asist. univ. UCCM*

*Currently, quality of products and services has imposed like a determinant key of enterprise's competitiveness. Thus, Management Quality Systems have an important role in business, being an important element for its survival and development. The implementation of Management Quality System in cooperative companies gives several advantages, being one of the factors that would contribute to the viability of such enterprises and creating a loyal consumer segment. The graduates of higher education institutions, especially from Trade Cooperative University of Moldova, potential employees of this sector have a significant role in promoting quality systems in the cooperative sector. Especially, Trade Cooperative University of Moldova has the responsibility of creating skills of young specialists in quality management, and ensuring continuous training of specialists in this field.*

Calitatea vieții în cadrul societății depinde în mod esențial de calitatea produselor alimentare, a serviciilor consumate (învățământ, asistență medicală și socială), de calitatea mediului ambiant și, nu în ultimul rând, de calitatea instituțiilor publice. Având în vedere continua degradare a calității acestor servicii – încă un factor care adâncește decalajul tot mai evident dintre Republica Moldova și țările UE – considerăm că cercetările în domeniul implementării standardelor de calitate în toate domeniile vieții umane sunt absolut necesare și importante pentru implementarea de urgență a unei politici naționale de promovare a calității, în concordanță cu politica europeană în domeniu.

Pentru a veni în ajutorul managerilor întreprinderilor, Organizația Internațională de Standardizare (ISO) a elaborat și a publicat modele pentru sisteme de standarde ISO 9000, care în prezent stau la baza sistemelor de calitate implementate în numeroase întreprinderi și a certificării conform acestora [5]. În prezent, certificarea de conformitate la cerințele standardelor ISO 9000 se face de către organismele internaționale de acreditare autorizate. Implementarea cerințelor impuse de seria de standarde ISO 9000 va da posibilitate întreprinderilor producătoare să realizeze produse și servicii care răspund cerințelor pieței. Sistemul de management al calității (SMC) în cadrul întreprinderii țintește două obiective:

- ✓ **managerii întreprinderilor** asigură succesul afacerii în condițiile unei abordări sistematice și logice a proceselor, ce conduc la funcționarea eficientă a unei întreprinderi din punctul de vedere atât al calității, cât și al mediului, a siguranței și igienei alimentare.
- ✓ **consumatorul** obține o garanție a calității produselor care ajung pe masa acestuia, precum și certitudinea că produsele sunt adecvate din punct de vedere igienico-sanitar și, mai ales, că nu vor produce îmbolnăviri. Cercetările au demonstrat că consumatorii îndreptățesc costurile aferente produselor marcate prin sisteme de calitate, deoarece îmbolnăvirile provocate de alimente au consecințe negative asupra productivității, respectiv asupra veniturilor acestora [1, 29 - 30].

Întreprinderile cooperatiste sunt într-o continuă concurență în ceea ce privește câștigarea piețelor de desfacere a produselor acestora. Statisticile arată că, astăzi, calitatea tinde să ajungă în topul cerințelor consumatorilor. În acest context, menționăm că piețele de desfacere vor fi câștigate de acele întreprinderi care realizează produse de calitate, dar cu prețuri cât mai mici. Un factor, care le-ar permite atingerea acestui obiectiv, este implementarea în cadrul întreprinderilor cooperatiste a sistemelor de management al calității. Menționăm că din numărul total de întreprinderi cooperatiste, care în septembrie 2010 constituia 180 unități, doar una singură - PRODCOOP din Chișinău - a implementat integral sistemul de management al calității ISO 9000. [4]

Subliniem că elaborarea și implementarea sistemelor de management al calității în cadrul întreprinderilor cooperatiste autohtone ar aduce o serie de beneficii pentru succesul acestora:

- ✓ Cu ocazia proiectării unui astfel de sistem se identifică procesele și caracteristicile acestora, asigurându-se baza pentru o calitate constantă a produselor realizate sau a serviciilor prestate;
- ✓ Îmbunătățirea proceselor presupune inițierea activităților consecvente de instruire, ceea ce conduce la conștientizarea personalului în domeniul calității;
- ✓ Crește motivarea angajaților prin alocarea de responsabilități și autoritate;
- ✓ Abordarea sistematică a aspectelor legate de calitatea produselor sau a serviciilor întreprinderii, conduce la dezvoltarea culturii calității în cadrul întreprinderii în sensul orientării către client;
- ✓ Realizarea planificată a obiectivelor întreprinderii diminuează costurile inutile;
- ✓ Certificatul care atestă funcționarea unui sistem de management al calității este un valoros instrument de marketing;
- ✓ Încurajează tranziția întreprinderilor cooperatiste de la “inspecție” și “controlul calității” la “asigurarea calității” și “managementul total al calității”;
- ✓ Contribuie la educarea și instruirea populației, mai ales a tinerilor, în spiritul “lucrului bine făcut” și în calitatea lor de “consumatori” de produse și servicii;
- ✓ Promovează extinderea acțiunilor de evaluare, certificare (a persoanelor, produselor sau serviciilor) și acreditare (a organizațiilor) ca garanție a

conformității competențelor și activităților acestora cu standardele autohtone, europene sau internaționale aplicabile.

La soluționarea problemelor ce țin de elaborarea, implementarea și dirijarea sistemului de management al calității în cadrul întreprinderilor cooperatiste, un rol important le revine absolvenților instituțiilor de învățământ superior, îndeosebi ai Universității Cooperatist - Comerciale din Moldova (UCCM) care pregătește tineri specialiști pentru aceste întreprinderi. În prezent, cerințele față de un specialist tânăr sunt riguroase. Acesta trebuie să dețină abilități pentru soluționarea problemelor multilaterale, utilizând rezervele interne ale întreprinderii, precum și factorii de mediu, care să contribuie la sporirea eficienței și să sesizeze perspectivele de dezvoltare ale afacerii.

În cadrul UCCM studenții obțin cunoștințe teoretice cu aplicații practice, care asigură asimilarea de cunoștințe și formarea unor deprinderi și abilități aferente implementării și funcționării Sistemului de Management al Calității în cadrul întreprinderii. La formarea acestor abilități contribuie așa discipline ca: Managementul, Managementul calității, Merceologia, Economia întreprinderii, etc. [2]. Aceste discipline sunt concentrate la ciclul I (studii de licență), astfel contribuie la formarea și fundamentarea gândirii economice a studenților de la toate specialitățile de profil economic. Un factor care influențează indirect crearea viitorilor specialiști, absolvenții UCCM, convingerea că e necesar de a implementa în cadrul întreprinderilor SMC, este și faptul că în anul 2006 a început implementarea SMC și în cadrul Universității, iar în februarie 2009 a fost certificată extern conformitatea acestui sistem [6] .

O problemă majoră rămâne a fi ponderea mică a tinerilor specialiști încadrați în câmpul muncii în cadrul întreprinderilor cooperatiste, mai ales a celor cu studii de licență și masterat. Conform datelor selectate din rapoartele MOLDCOOP, din numărul total de angajați permanenți în întreprinderile cooperatiste din sistemul MOLDCOOP, care constituia 7001 persoane în septembrie 2010, doar 760 de angajați sînt tineri (până la 30 ani), dintre care absolvenți UCCM –doar 3% [4].

În condițiile actuale cînd orice întreprindere cu aspirații de creștere a implementat sau și-a propus ca obiectiv primar implementarea sistemului de management al calității, va crește cererea de specialiști calificați în acest domeniu. De aceea, considerăm absolut necesară deschiderea în cadrul UCCM a unui program de studii de master „Managementul calității” care se va adresa tuturor absolvenților cu studii de licență, îndeosebi pentru cei:

- ✓ care aspiră la o carieră managerială într-o organizație, inclusiv întreprindere cooperatistă, care este orientată spre client și în acest scop implementează un sistem de management al calității;
- ✓ care, în calitate de angajați ai unei organizații economice, vor să desfășoare și activitate de auditor intern.



Acest program trebuie să asigure formarea profesională a celor care au absolvit studii de licență, dar vor activa ca manager pentru calitate într-o organizație în care este implementat un sistem de management al calității conform standardelor internaționale sau/și pentru a activa ca auditori ai sistemului de management al calității în diferite organizații, inclusiv în întreprinderile cooperatiste.

Ținând cont de experiența acumulată de UCCM în Managementul Calității atât în gestionarea sistemului implementat în cadrul instituției, cât și în pregătirea tinerilor specialiști, Universitatea ar putea acoperi încă un segment solicitat la moment privind elaborarea și oferirea programelor de perfecționare a cadrelor în acest domeniu. Aceste programe ar putea servi ca punți de legătură între cercetările efectuate de cadrele didactice ale Universității în acest domeniu, experiența acumulată și sectorul real al economiei, îndeosebi sectorul cooperatist. Astfel, asigurându-se implementarea rezultatelor cercetărilor în domeniu Managementului Calității, dar și, nu în ultimul rând, identificarea unor noi surse financiare pentru cercetările în acest domeniu.

În final, concluzionăm că eforturile depuse de Universitatea Cooperatist - Comercială din Moldova în vederea implementării și gestionării Sistemului de Management al Calității sunt îndreptățite și de responsabilitățile pe care le poartă privind crearea abilităților tinerilor specialiști în domeniul Managementului calității, precum și în asigurarea instruirii continue a specialiștilor în acest domeniu. Astfel, prin cadrele pregătite la UCCM se contribuie la promovarea sistemelor de calitate în întreprinderile autohtone, îndeosebi în întreprinderile cooperatiste cu reflecție importantă asupra creșterii competitivității economiei naționale.

#### **Bibliografie:**

1. Crețu I. Managementul calității (note de curs). Chișinău: Editura UTM, 2004, 69 pag.
2. Dosarele informaționale: Ghid pentru studenți și profesori. Chișinău: UCCM, 2007 (pentru toate specialitățile)
3. Olaru M. Managementul Calității. București: Editura Economică, 1995
4. Raportul privind rezultatele activității economico – financiare a MOLDCOOP – pentru trimestrul III, 2010.
5. [www.iso.md](http://www.iso.md);
6. [www.uccm.md](http://www.uccm.md)

*Recenzenți: C. Melinte, dr., conf. univ.  
A.Handrabura, lector superior*

*Prezentat în luna noiembrie 2010*

## NEGOCIEREA AFACERILOR PRIN PRISMA SISTEMELOR DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

*Șargu Lilia, doctorand, asist.univ., UCCM*

*Processual approach and systemic negotiations are necessary: for developing a negotiation culture within an organization. Using the requirements of international standard ISO 2001:2008, the organizations from the Republic of Moldova may create and develop practical abilities of preparing and successfully unfolding a negotiation which at their turn would allow increasing the competitiveness at national and international level.*

La momentul actual tot mai mulți savanți acordă atenție sistemului de management al calității. Or, sistemele de management al calității sunt implementate în diverse domenii, companii, organizații, întreprinderi de stat, instituții, etc. La baza acestui articol stă abordarea procesuală și sistemică a procesului de negociere în viziunea standardelor internaționale seria ISO 9000.

Negocierile între agenți economici sunt acțiuni în care se confruntă cererea cu oferta în vederea ajungerii la o înțelegere reciproc avantajoasă, respectiv la semnarea unui contract de vânzare-cumpărare.

Negocierea este o comunicare specializată, care necesită învățare, experiența, talent și principialitate. Negocierea este forma de comunicare ce presupune un proces comunicativ, dinamic, de ajustare, de stabilire a acordului în cazul apariției unor conflicte de interese, prin care două sau mai multe părți, animate de mobiluri diferite și având obiective proprii, își mediază pozițiile pentru a ajunge la o înțelegere mutual satisfăcătoare. Dintre toate formele de comunicare, negocierea este, așadar, singura care recunoaște aprioric urmărirea unui interes. Pentru a fi altceva decât egoism, acțiunile care țin de negociere trebuie să admită, din capul locului, că nu este nimic mai normal pentru partener sau parteneri să urmărească același lucru, dar din punctul lor de vedere – interesul lor. Ajunși aici, suntem deja departe de confuzia care s-ar putea face de către unii între negociere și negustorie, ca să nu mai vorbim de grava alunecare spre înșelătorie<sup>1</sup>.

Pentru Gary Johns negocierea este un proces decizional între părți interdependente care nu împărtășesc preferințe identice<sup>2</sup>. În negociere, care este o formă democratică de a te confrunța cu adversarul (partenerul), comunicarea are

---

1 [www.referatele.com/referate/noi/2/2negocierea8.php](http://www.referatele.com/referate/noi/2/2negocierea8.php)

2 Johns, Gary, *Comportament organizațional*, București, Editura Economică, 1998, p. 426.

loc între egali, în sensul ca învinsul nu are ce negocia, el nu poate ridica pretenții, tot ce i se oferă e cadoul învingătorului. Comunicarea implica raporturi de putere între parteneri, iar tranzacțiile (schimburile) care au loc între ei pot fi simetrice sau complementare. Aceasta înseamnă ca idealul realizării unui raport de deplina egalitate între interlocutori este utopic.

Termenul negociere – cu sensul apropiat celui de azi – apare consemnat în secolul al VI-lea î.H., în Roma antică, în vremea când plebeii cetății, oameni bogați, cetățeni liberi, dar nu și nobili, erau nevoiți să se ocupe de afaceri private sau îndeplineau anumite funcții publice. Ei înșiși desemnau activitatea pe care o practicau prin negarea termenului ce-i consacra pe patricieni, negare care îi apropia totuși de aceștia, numind-o *negotium* (*nec-otium*) – activitate ce nu e nici desfătare, în deplinul înțeles al cuvântului, deși are ceva din aceasta, dar nici munca în sensul ei deplin. „*Negotium* era o activitate ce putea aduce nu doar o anumită satisfacție celui care o practica, asigurându-i dobândirea de bunuri, ci chiar o desfătare, pentru ca bunurile dobândite erau câștigate prin intermediul unei activități ce nu presupunea un efort deosebit: doar comunicarea verbală, uneori în scris, cu semenii.”<sup>3</sup>

Este important să sesizăm că în procesul de negociere avem parte de un avantaj reciproc. În principiu, în cadrul negocierilor, fiecare dintre părți își ajustează pretențiile și revizuieste obiectivele inițiale. Astfel, în una sau în mai multe runde succesive, se construiește acordul final, care reprezintă un “compromis satisfăcător” pentru toate părțile. Negocierea funcționează, deci, după principiul avantajului reciproc. Conform acestui principiu, acordul este bun atunci când toate părțile negociatoare au ceva de câștigat și nici una ceva de pierdut. Fiecare poate obține victoria, fără ca nimeni să fie înfrânt. Când toate părțile câștiga, toate susțin soluția aleasă și respectă acordul încheiat. Principiul avantajului reciproc (WIN-WIN) nu exclude, însă, faptul că avantajele obținute de una dintre părți să fie mai mari sau mai mici decât avantajele obținute de cealaltă sau celelalte părți, aflate în negocieri. În negocierea afacerilor, ca și în orice altă formă de negociere, fiecare dintre părți urmărește avantajele preponderente pentru ea însăși. Acest lucru nu trebuie nici uitat, dar nici condamnat de către părțile negociatoare.

În psihologia comunicării, se vorbește de o așa numită Lege psihologică a reciprocității, lege conform căreia, dacă cineva da sau ia ceva, partenerul va resimți automat dorința de a-i da sau, respectiv, de a-i lua altceva în schimb (Bruno Medicina, Manipulați și evitați să fiți manipulați, *Ideii de Afaceri*, anii 1996 și 1997). Chiar dacă nu dam ceva în schimb, în mod efectiv, rămânem oricum cu sentimentul că suntem datori, că ar trebui să dam. Urmare acțiunii subtile a acestei legi psihologice, orice formă de negociere este guvernată de principiul acțiunilor compensatorii. Consecința este reciprocitatea concesiilor, a obiecțiilor, a amenințărilor, a represaliilor etc. Expresiile latinești ale acestui principiu sunt: “*Du ut des*” și “*Facio ut facias*”. Acest principiu poate fi regăsit în expresii de genul: “*Dau dacă dai*”, “*Fac dacă faci*”, “*Dau ca să dai*”, “*Fac*

3 Deac, Ioan, *Introducere în teoria negocierii*, Editura Paideia, București, 2002, p. 5.

ca sa faci”, “Daca mai dai tu, mai las si eu” sau “Daca faci concesii, voi face si eu”, “Daca ridici pretenții, voi ridica si eu” etc.<sup>4</sup>

Toate cele expuse mai sus direct sau indirect au tangență și cu standardul pentru sistemul de management al calității ISO 9001. Standardul are la bază opt principii: orientarea către client, stil de conducere, implicarea personalului, managementul pe procese, abordarea sistemică a managementului, îmbunătățirea continuă, decizii bazate pe fapte, relații reciproc avantajoase dintre furnizori. Din aceste principii orientarea către client și relații reciproc avantajoase dintre furnizori condiționează organizațiile care implementează un sistem de management al calității să „negocieze” atât cu clienții, cât și cu furnizorii.

Fiind un standard care este orientat spre eficacitate (care nu obligă eficiența) companiile producătoare sau prestatoare de servicii sunt într-un proces continuu de comunicare (negociere) cu clientul pentru a determina necesitățile acestuia. Organizația trebuie să determine și să implementeze modalități eficiente pentru comunicarea cu clienții în legătură cu informațiile despre produs, tratarea cererilor de ofertă, a contractelor sau comenzilor, inclusiv amendamentele la acestea și feedback-ul de la client, inclusiv reclamațiile acestuia. Înainte de a fabrica un produs (standardul prevede că acolo unde se întâlnește termenul produs, acesta poate fi și serviciu) organizația trebuie să determine cerințele specificate de către client, inclusiv cerințele referitoare la activitățile de livrare și post-livrare, cerințele nespecificate de către client, dar necesare pentru utilizarea specificată sau intenționată, atunci când aceasta este cunoscută, cerințele legale și de reglementare referitoare la produs și orice alte cerințe suplimentare determinate de organizație.

Or, organizația trebuie să negocieze cu clientul:

1. cerințele solicitate de către client, , inclusiv cerințele referitoare la activitățile de livrare și post-livrare;
2. cerințele nespecificate de către client, dar necesare pentru utilizarea specificată sau intenționată, atunci când aceasta este cunoscută,
3. alte cerințe suplimentare determinate de organizație

Organizația trebuie să comunice și să atenționeze clientul: cerințele legale și de reglementare referitoare.

Din punct de vedere a abordării sistemice, și luând drept referențial standardul ISO 9001:2008 considerăm că organizațiile, orientate spre eficacitate, trebuie să-și determine pentru procesul de negociere atât cu clienții (consumatorii), cât și cu furnizorii mai multe cerințe. Din punctul nostru de vedere acestea ar putea fi prezentate astfel:

**1. 4.** Documentele de referință pentru negociere (regulamente, fișe, legi naționale și internaționale, coduri de conduită, informații statistice, rapoarte, etc.).

**2. 5.** Responsabilitățile și autoritățile în procesul de negociere (repartizarea rolurilor, stabilirea responsabililor în cazul depășirii limitelor prestabilite, stabilirea clară a responsabilităților fiecărei persoane (aspectele financiare, juridice,

4 [facultate.regielive.ro/cursuri/negociere/negociere-481.html](http://facultate.regielive.ro/cursuri/negociere/negociere-481.html)

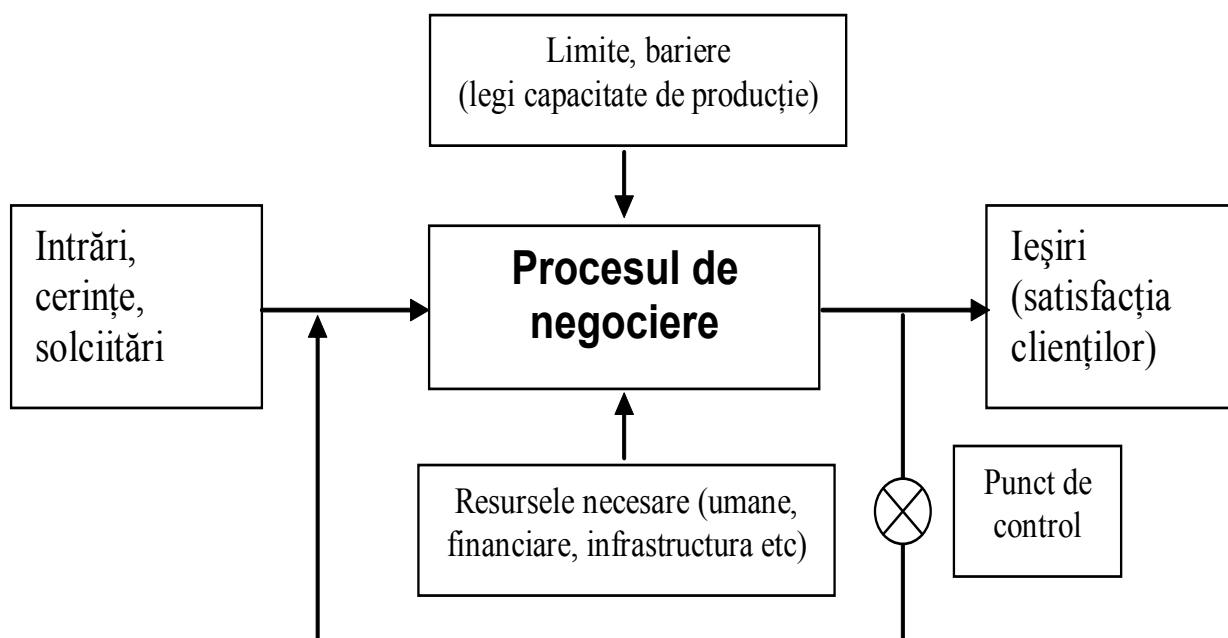
organizatorice, formarea spiritului de echipă (loialitate, susținere reciprocă, etc.), minimizarea posibilității de monopolizarea a discuțiilor de un singur participant, înlăturarea probabilității apariției „neînțelegerilor” între membri echipei). Este necesară efectuarea unor analize a negocierilor efectuate în trecut pentru formularea de propuneri de îmbunătățire a procesului de negociere.

3. 6. Resursele necesare (resursele umane (competența, instruirea și experiența), infrastructura necesară negocierii (locația, mobilierul), resursele financiare și mediul de lucru unde va avea loc procesul de negociere).

4. 7. Planificarea negocierii. (Planificarea activităților necesare pentru realizarea negocierii, efectuarea înregistrărilor pe parcursul realizării negocierilor, verificarea desfășurării procesului de negociere, stabilirea cerințelor de confidențialitate (proprietatea clientului), determinarea cerințelor clientului (furnizorului) și prezentarea limitelor (cerințelor) organizației care participă la negocieri.

5. 8. Măsurare, analiză și îmbunătățirea negocierilor. După realizarea unor negocieri (cu sau fără încheiere contractelor de colaborarea) organizația trebuie să efectueze o analiză a acestor negocieri, inclusiv prin studierea percepției clienților (furnizorilor) la aceste negocieri. Totodată trebuie să întreprindă acțiuni de corectare sau prevenire a unor erori, abateri pentru negocierile viitoare.

Din punct de vedere a abordării procesuale, procesul de negociere ar putea fi prezentat în modul următor.



sursa: elaborată de autor

**Figura 1. Abordarea procesuală a procesului de negociere**

Procesul de negociere este greu de palpat pe parcursul derulării acestuia. Rezultatul palpabil, dar nu întotdeauna final, poate fi regăsit în contractele încheiate cu clienții/furnizorii, atât persoane juridice, cât și cele fizice. Or, regulile nescrise persistă în „contracte”, cu toate că nu sunt incluse acolo. Iar așa aspecte precum loialitatea, bunăvoință, respectul sunt rareori (sau deloc) întâlnite în contracte. Analizând cca. 250 contracte din cadrul **companiei SRL „Axiconst” (marca comercială ARTIZANA)** am selectat câteva elemente persistente în contractele acestuia, care la rândul lor caracterizează procesul de negociere:

- 1. Obiectul Negocierii**
- 2. Prețurile și ordinea efectuării achitărilor**
- 3. Domeniul (teritoriul) utilizării drepturilor exclusive**
- 4. Drepturile și obligațiile părților**
- 5. Primirea lucrărilor de către client**
- 6. Garanțiile calității**
- 7. Termenul valabilității contractului**
- 8. Soluționarea litigiilor**
- 9. Penalități și sancțiuni**
- 10. Termenul livrării**
- 11. Condițiile și responsabilitățile la transportare**
- 12. Ordinea livrării și transmiterii bunurilor**
- 13. Alte condiții, condiții speciale**
- 14. Situațiile de forță-majoră**
- 15. Condiții finale**
- 16. Rechizitele bancare și adresele**
- 17. Semnăturile**

Evident că fiecare din aceste puncte poate și este obiectul negocierii. Iar în dependență de rezultatul acestora este și eficiența, eficacitatea și competitivitatea firmei.

Dacă facem referință la sistemul de management al calității conform ISO 9001:2008, atunci în fiecare companie trebuie să fie stabilite responsabilitățile și împuternicirile angajaților pentru fiecare din aceste puncte, deoarece calitatea produselor /serviciilor depinde de fiecare persoană în parte.

## **Bibliografie**

1. Standardul International SR EN ISO 9001:2008
2. Negocierea - formă de comunicare în relațiile interumane / Dan Voiculescu .- București : Editura Științifică, 1991
3. Negocierea afacerilor : ghid practic / T. Georgescu .- Galați : Porto-Franco, 1992
4. Negocierea de gherilă: arme și tactici neconvenționale pentru a obține ce îți dorești indiferent cine îți sunt partenerii de negociere / Jay Conrad Levinson; Mark S. A. Smith .- București : Business Tech International Press, 2004
5. Negocierea în afacerile economice internaționale / L. Gherman .- Brăila : Independența Economică, 1999
6. Negocierea interculturală în tranzacțiile comerciale internaționale / Gh. Caraiani; T. Georgescu .- București : Universul Juridic, 2006
7. Negocierea și analiza tranzacțională / Ștefan Prutianu .- Iași : Sagittarius, 1996
8. Tratatul diplomatic și particularitățile lor psihologice / L. M. Terenti; red. E. I. Hrișcev .- Chișinău : Editura A.S.E.M., 2001
9. Johns, Gary, *Comportament organizațional*, București, Editura Economică, 1998, p. 426
10. Deac, Ioan, *Introducere în teoria negocierii*, Editura Paideia, București, 2002, p. 5.
11. [www.referatele.com/referate/noi/2/2negocierea8.php](http://www.referatele.com/referate/noi/2/2negocierea8.php)
12. [facultate.regielive.ro/cursuri/negociere/negociere-481.html](http://facultate.regielive.ro/cursuri/negociere/negociere-481.html)

*Recenzenți: Gh. Țurcanu, dr., conf. univ.  
N. Raishi, lector superior*

*Prezentat în luna noiembrie 2010*

## **Secțiunea III**

# **TEHNOLOGII INOVAȚIONALE ȘI INFORMAȚIONALE - SUPORT AL ASIGURĂRII CALITĂȚII**

### **DESPRE STRUCTURA PLANURILOR DE STUDII LA MASTERAT LA SPECIALIZAREA TEHNOLOGII INFORMAȚIONALE IN ECONOMIE**

*Sergiu Oprea, conferențiar universitar, doctor,  
Universitatea Cooperatist-Comercială din Moldova*

*The structure of curriculum for Master's Degree in Information Technology in Economics is discussed. The structure of the subjects and their correlation with the study subjects from first cycle (Bachelor) was analyzed.*

Implementarea prevederilor Convenției de la Bologna în învățământul universitar din Republica Moldova a determinat o schimbare cardinală în structura și conținutul planurilor de învățământ la specialitățile universitare. Implementarea prevederilor Convenției de la Bologna, începând cu 01 septembrie 2005, a impus instituțiile de învățământ superior din Republica Moldova să elaboreze, în ritm alert, planuri noi de studii în baza Planului-cadru pentru ciclul I (studii superioare de licență), care a fost elaborat fără a ține cont de necesitatea integrării lui cu planurile de studii la ciclul II (masterat) și de standardele educaționale ale specialităților universitare. Experiența de implementare a acestor planuri de învățământ pe parcursul ultimilor 5 ani a scos în evidență prezența în ele a unor lacune și scăpări, generate la timpul respectiv de lipsa unui concept de implementare și a unui plan național de tranziție la noul sistem de învățământ universitar. Demararea instruirii la ciclul II (masterat) în anul 2008 la cele circa 200 programe de masterat profesional și de cercetare [1] a scos în evidență lipsa unei corelări dintre planurile de învățământ la ciclul I (licență) și cele de la ciclul II (masterat) și a impus revizuirea acestor planuri de învățământ.



Planul de învățământ la ciclul II (masterat) la specializarea Tehnologii informaționale în economie prevede o durată de studii de 2 ani (120 credite ECTS). La acest program de masterat se admit absolvenții Universității Cooperatist-Comerciale din Moldova care au finalizat studiile la ciclul I (studii de licență) la specialitățile 368.1 Cibernetică și informatică economică și 444.3 Informatică aplicată. Scopul principal al programului de masterat constă în asigurarea aprofundării cunoștințelor teoretice și practice ale licențiaților în economie sau informatică prin continuitatea studiilor la disciplinele complementare celor de la ciclul I.

Instruirea la specializarea de masterat poate fi efectuată atât în baza programului de profesionalizare, cât și în baza celui de cercetare. Studiile de masterat de profesionalizare asigură pregătirea specialiștilor capabili să execute activități de elaborare, implementare și de asigurare a funcționării raționale și eficiente a sistemelor informatice economice. În scopul realizării acestui imperativ au fost selectate disciplinele de studii, care pot fi divizate în următoarele categorii:

- a) discipline de studiu și analiză a sistemelor informaționale economice (Sisteme informaționale economice; Tehnologii informatice economice; Optimizarea proceselor economice).
- b) discipline de proiectare și exploatare a sistemelor informatice economice (Sistem informatic al unității economice; Managementul bazelor de date; Protecția sistemelor informatice economice; Administrarea rețelelor informatice);
- c) discipline de programare a software-ului aplicativ (Limbaje de modelare; Programarea aplicațiilor Web; Programarea aplicațiilor Windows; Programarea în rețea; Sisteme expert; Pachete de programe grafice);
- d) discipline economice cu caracter aplicativ (Organizarea antreprenoriatului; Managementul micului business; E-business; E-activities);
- e) stagiul de practică de masterat.

Disciplinele de studiu din primele două categorii vor asigura continuitatea instruirii studenților la disciplinele de specialitate sistemice, complementând cunoștințele studenților acumulate în procesul instruirii la următoarele discipline fundamentale și de specialitate de la ciclul I: Matematici aplicate în economie; Statistica economică; Metode de optimizare; Matematici de calcul; Structuri de date și algoritmi de calcul; Proiectarea bazelor de date; Proiectarea sistemelor informatice economice; Tehnologia prelucrării informației economice; Bazele ciberneticii economice; Modelarea proceselor economice; Rețele informatice).

Blocul de discipline de programare va aprofunda cunoștințele și abilitățile practice ale studenților obținute în urma studiilor unor discipline cum ar fi: Sisteme de operare; Procesoare textuale și tabelare; Sisteme de gestiune a bazelor de date; Programarea calculatoarelor; Programarea obiect orientată; Bazele programării Web; Programarea interfețelor grafice; Fundamentele limbajului Java; Fundamentele limbajului PHP; Programe multimedia; Web design.

Blocul de discipline economice are drept scop primordial inițierea studenților în activitățile conexe business-ului informatic și va complementa cunoștințele asimilate în urma studierii la ciclul I a disciplinelor: Teoria economică; Contabilitate; Finanțe; Marketing; Management; Organizarea și tehnologia comerțului; Economia întreprinderii; Dreptul afacerilor.

Pondere a disciplinelor fundamentale în programul de masterat de profesionalizare constituie 23,3%; a disciplinelor de specialitate – 51,7% ; a stagiului de instruire practică – 8,3%; a tezei de master – 16,7%.

Programul de masterat de cercetare este axat pe formarea la masteranzi a abilităților specifice necesare pentru activitatea de cercetare științifică în domeniul sistemelor informaționale economice și activității de instruire economică. Planul de masterat de cercetare este complementat ce următoarele discipline:

- a) discipline de instruire în domeniul didacticii (Psihologie și psihopedagogie; Metodica instruirii economice);
- b) discipline de instruire științifică (Teoria științei; Metodologia cercetării științifice în economie; Cercetări aplicative; Organizarea, structurarea și prelucrarea informației economice; Inteligența artificială);

Absolvenții programului de masterat la specializarea Tehnologii informaționale în economie vor putea să-și continue studiile la ciclul III (studii de doctorat) la specialitățile științifice 01.05.05 *Sisteme informaționale* și 08.00.13 *Metode economico-matematice*.

Considerăm că structura programului de masterat la specializarea Tehnologii informaționale în economie asigură o continuitate a studiilor la cele două trepte universitare și va permite formarea competențelor profesionale ale viitorilor specialiști din domeniul tehnologiilor informaționale.

### ***Bibliografie:***

1. *Învățământul superior din Republica Moldova. Comunicat de presă.*

<http://edu.md/?lng=ro&MenuItem=8&Article=865>

*Recenzenți: T.Leahu, dr., conf. univ.  
I.Amarfii, dr., conf. univ.*

*Prezentat în luna noiembrie 2010*

## PLATFORMA E-LEARNING - SUPT AL ASIGURĂRII CALITĂȚII ÎNVĂȚĂMÂNTULUI LA DISTANȚĂ

*Andreia-Simona Melnic, conf. univ. dr.  
Universitatea "George Bacovia" din Bacău*

*Aujourd'hui on parle de plus en plus de l'économie basée sur la connaissance, un concept qui inclut l'innovation, la société informationnelle et le capital humain. Tous ces vecteurs ne pourraient pas interagir sans les systèmes avancés d'instruction par des techniques électroniques de communication. Dans le contexte de la nouvelle économie, le besoin d'instruction permanente devient une condition essentielle pour survivre et de développement pour chaque organisation. Une des modalités d'instruction permanente est représentée par l'enseignement à distance, le système d'instruction par l'Internet, intitulé aussi e-Learning. Celui-ci est représenté par l'interaction entre le processus d'enseigner/apprendre et les technologies informationnelles et communicationnelles, la médiation se réalisant en particulier par Internet.*

*Dans le milieu universitaire on utilise avec succès à la fois la plateforme e-Learning et le système d'instruction de type Blended Learning qui combine les activités d'apprentissage par des techniques électroniques avec celles traditionnelles.*

### **Considerații privind învățământul la distanță**

Una dintre noile forme de învățământ universitar care se impune în ultimii ani și în învățământul românesc, propunându-și să înlocuiască școlarizarea la forma de învățământ "fără frecvență", este învățământul prin Internet, un nou concept de instruire la distanță care, prin intermediul calculatoarelor și tehnicilor de transmitere a informațiilor, elimină barierele impuse de timp și spațiu. Astfel, nu mai este necesară prezența la cursuri, acestea fiind puse la dispoziția studenților în format electronic. Cursurile sunt oferite prin Internet, ghiduri printate, poștă electronică, casete video și audio. Deseori aceste cursuri includ și videoconferințe sau programe TV transmise prin satelit.

Educația la distanță are deja o lungă tradiție și coexistă în paralel cu modurile tradiționale de învățământ. Ea este considerată ca fiind acea modalitate de transmitere a cunoștințelor ce caută să reducă barierele de timp și spațiu în procesul de învățare, fiind o alternativă modernă de învățământ superior prin care se asigură posibilități

de formare inițială, perfecționare sau reconversie profesională unei largi categorii de cetățeni, fără întreruperea activității lor profesionale.

Învățământul la distanță are un caracter deschis. Aceasta presupune asigurarea unui acces interactiv la materialele didactice și un contact eficient și activ cu specialiștii desemnați să supervizeze procesul educațional. Studenții sunt în contact permanent cu instituția organizatoare a învățământului la distanță prin diverse mijloace: corespondență (clasică sau electronică: scrisori, telefon, fax, e-mail); comunicare prin Internet în procesul de instruire, utilizarea de produse software pentru înscriere, evaluare, testare, schimb de mesaje, camere de discuție on-line, video-conferințe, procesare la distanță etc.; workshop-uri pentru desfășurarea de activități practice cumulate (seminarii, laboratoare, colocvii, proiecte, consultații, cursuri de sinteză), care au loc la intervale regulate de timp, în conformitate cu calendarul semestrial al pregătirii didactice; întâlniri individuale cu cadrele didactice titulare pe baza unui program stabilit individual sau prin discuții cu tutorii care oferă consiliere în toate problemele legate de conținutul cursurilor, de modalitatea de susținere a examenelor, de redactare a referatelor, proiectelor sau a altor teme.

Tendința actuală este de a scurta durata destinată cursurilor și a crește durata desemnată studiului individual, exercițiilor, temelor, chestionarelor, deoarece se consideră că cercetarea personală e mai eficientă, studentul devine mai interesat. O altă tendință este de a da teme unor echipe formate din doi sau trei studenți care nu locuiesc în același loc, poate nici în aceeași țară, ei trebuind să învețe să comunice și să facă un proiect comun de la distanță. Aceste deziderate sunt realizate de educația la distanță.

Cursurile învățământului la distanță sunt conduse de un manager de curs, asistat de tutori, tutorele fiind persoana care intră în contact direct cu studentul și îl consiliază în probleme specifice. Managerul de curs, în colaborare cu tutorii și/sau autorii materialelor, stabilește și programează numărul de workshop-uri (tutoriale) și durata acestora, precum și examinatorul și data examinării finale pentru un anumit curs. Învățământul la distanță respectă curriculum-ul de la învățământul de zi, din același domeniu. Examinarea studenților se face după aceleași criterii ca și pentru studenții de la cursurile de zi. Cursurile organizate în cadrul învățământului la distanță răspund cerințelor sistemului de credite transferabile. Examenele promovate, certificatele și diplomele de licență obținute prin învățământul la distanță sunt identice cu examenele promovate, certificatele și diplomele de licență obținute prin învățământ de zi. Cursurile se desfășoară după același plan de învățământ ca la învățământul de zi, cu activități practice desfășurate în cadrul workshop-urilor, evaluare semestrială și examene finale la fiecare materie. Examenul de licență se susține în aceleași condiții ca și examenul de licență de la cursurile de zi.

Deși nu pare, comunicarea profesor – student în educația la distanță este mult mai personală. Prin folosirea poștei electronice sau a forumurilor pe Internet pot avea loc mai multe discuții profesor - student decât într-o sală obișnuită de curs, aceste discuții nefiind restricționate de timp sau spațiu.

### **Platforma e-Learning – o soluție modernă de realizare a învățământului la distanță**

Alegerea oricărui tip de platformă (fie că este open-source, fie că este proprietară) de către o instituție care promovează învățământul la distanță se bazează pe câteva criterii prioritare: gradul de acoperire al nevoilor de educație la distanță; capacitatea de dezvoltare a platformei în viitor; fiabilitatea în exploatare; prețul de achiziție sau închiriere; nivelul de securizare a traficului informațional; ușurința în administrare și utilizare; asigurarea service-ului după instalare. O importanță deosebită, în cazul realizării unei platforme, trebuie acordată modului de securizare a traficului de informație și modului de realizare a interfeței grafice, precum și posibilităților de dezvoltare și de adaptare la necesitățile instituțiilor care organizează învățământ la distanță.

Platforma e-Learning asigură comunicarea între persoanele implicate în sistem: administratori, cursanți, coordonatori de disciplină și tutori (comunicații sincrone și asincrone), furnizarea de materiale de studiu suplimentare mai variate și mai bine particularizate nevoilor fiecărui cursant, administrarea și gestionarea informațiilor privind parcurgerea de către studenți a planurilor de învățământ și a programelor analitice (figura nr. 1).

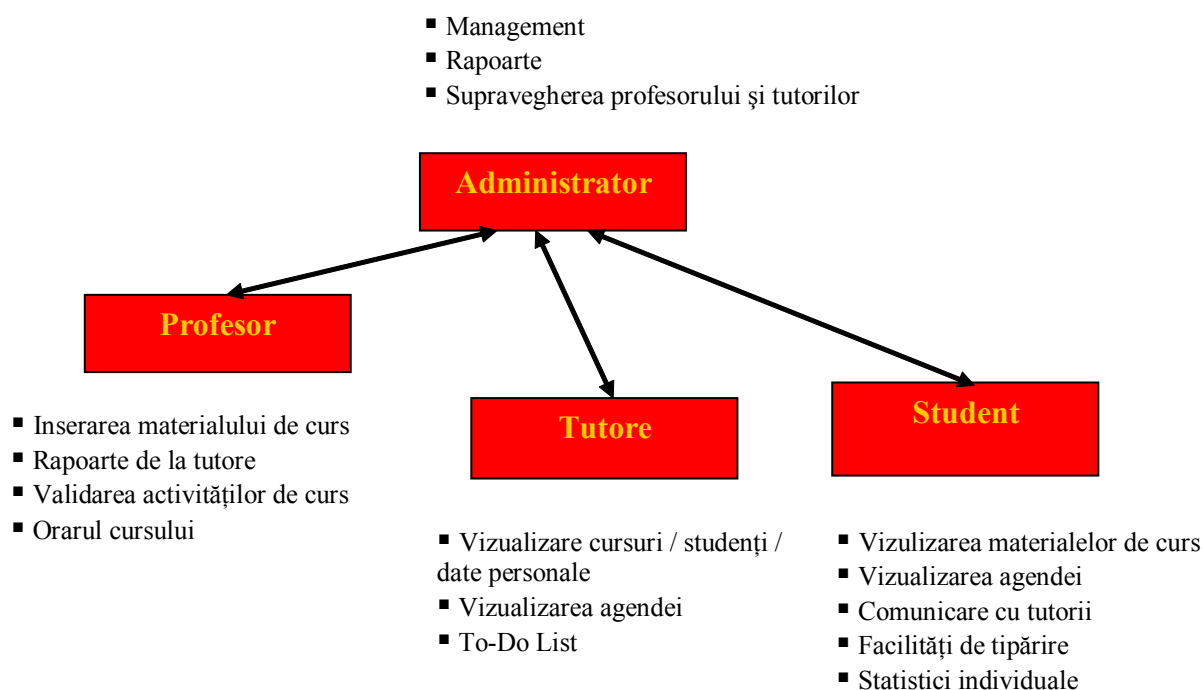
Metodologia ARACIS (Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior)<sup>1</sup> are în vedere o serie de standarde privind implementarea și utilizarea platformelor de învățământ electronic (e-Learning) în învățământul la distanță. Acestea se referă la:

- serviciile oferite studenților;
- resursele de învățământ specifice;
- serviciile oferite personalului didactic;
- accesibilitatea la serviciile oferite de platforma de învățământ electronic;
- managementul calității serviciilor oferite de platformă.

Astfel, platforma e-Learning trebuie să ofere soluții pentru învățământul la distanță, încercând să rezolve problemele specifice secretariatului (înmatricularea și selecția studenților, evidența plăților etc.), cadrelor didactice (administrarea facilă a cursurilor și laboratoarelor, urmărirea evoluției studenților etc.), studenților, avându-se tot timpul în vedere securitatea datelor. Utilizând platforma, studenții au posibilitatea de a se înscrie la cursuri, de a vizualiza materialele de curs, de a susține testări online, de a participa la discuții în timp real pe chat sau la discuții pe forum,

<sup>1</sup> Partea a V – a - Evaluarea externă a programelor de studii oferite prin învățământ la distanță

de a lucra în echipă la un anumit proiect etc., oferindu-li-se astfel un mediu plăcut de comunicare cu profesorii și colegii. Dintre facilitățile oferite cadrelor didactice se pot enumera: completarea catalogului într-un formular și trimiterea acestuia la server cu actualizarea corespunzătoare a bazei de date, încărcarea cursurilor pe platformă, editarea testelor grilă, vizualizarea rezultatelor obținute la teste, postarea de mesaje și anunțuri pentru studenți, fixarea de teme pentru acasă având un anumit termen de predare, pregătire specializată în utilizarea tehnologiilor implementate pe platforma electronică de învățământ, instruire în utilizarea instrumentelor specifice dezvoltării cursurilor în format multimedia sau pe pagini web, evaluarea periodică de către studenți a performanțelor personalului didactic și valorificarea rezultatelor acestor evaluări. Platforma trebuie să ofere ghiduri specifice privind dezvoltarea cursurilor în format electronic și utilizarea platformei pentru personalul didactic implicat în dezvoltarea, implementarea și utilizarea cursurilor e-Learning, proceduri pentru testarea pe platformă a unor cursuri noi, proceduri privind actualizarea cursurilor și a suportului educațional al acestora, instrumente specifice pentru dezvoltarea și implementarea cursurilor în format multimedia, accesibile prin Internet.



*Figura nr. 1. Administrarea unui sistem de educație la distanță*

Platforma trebuie să asigure accesul simultan al unui număr mare de utilizatori, accesul tuturor utilizatorilor înregistrați, indiferent de locul de solicitare a accesului și de modalitatea de conectare (modem, protocoale diverse).

Securitatea informațiilor este realizată prin utilizarea sistemelor de protecție cu parolă. Astfel, fiecare client care este interesat de cursuri se poate înscrie pe platformă, utilizând un nume și o parolă pentru accesul la diferite servicii oferite de platforma e-Learning.

În ceea ce privește managementul calității serviciilor oferite, platforma trebuie să dispună și să aplice proceduri de monitorizare și evaluare a rezultatelor proceselor educaționale implementate pe platforma de învățământ electronic, să promoveze un set de standarde de calitate pentru evaluarea periodică a serviciilor de învățământ, de sprijin al studenților și a cursurilor oferite pe platforma de învățământ electronic.

Universitatea “George Bacovia” din Bacău are autorizate două programe de studiu pentru învățământul la distanță: administrație publică și marketing. Din anul 2010 s-a început implementarea platformei e-Learning open-source Moodle care oferă multe dintre facilitățile prezentate mai sus.

Documentele puse la dispoziție de universitate la evaluarea academică a programelor de studii oferite prin învățământ la distanță, ce utilizează platforma electronică prezintă nivelul și stadiul de implementare a platformei, date statistice din ultimul an (număr de cursuri implementate pe platformă, număr de studenți înscriși în sistemul on-line), lista materialelor de studiu deja implementate pe categorii de subiecte, lista ghidurilor și a materialelor de studiu care asigură pregătirea personalului didactic în utilizarea platformei de învățământ electronic. De asemenea, se descrie platforma de învățământ electronic (infrastructura, structura de personal, mijloacele de comunicație utilizate, mecanismele prin care platforma de învățământ electronic este coordonată, analizată și actualizată periodic, serviciile oferite studenților, modalitățile prin care studenții sunt îndrumați prin sistemul tutorial, sistemul de evaluare pe parcurs și de evaluare finală a acumulării de cunoștințe de către studenți), procedurile de evaluare internă a platformei e-Learning și se prezintă ghidul de norme etice privind utilizarea acesteia.

### **Concluzii**

Oferta de platforme e-Learning este astăzi impresionantă, multe universități și instituții de prestigiu adoptând o astfel de soluție pentru organizarea cursurilor online.

Raportat la sistemul tradițional de învățământ, e-Learning-ul prezintă o serie de *avantaje*: posibilitatea de a accesa conținutul materialului educațional de oriunde și oricând, cu ajutorul computerului personal, 24 de ore din 24, 7 zile pe săptămână; prezentare concisă și selectivă a conținutului educațional; individualizarea procesului de învățare, în funcție de ritmul și stilul propriu de asimilare al fiecărui individ; diverse metode pedagogice care ghidează cursanții pe parcursul procesului de învățare: la parcurgerea materialelor didactice, la realizarea proiectelor, la evaluarea online; administrarea online – se asigură securitatea utilizatorilor, înregistrarea acestora, monitorizarea studenților și a serviciile oferite în rețea; costuri reduse de distribuție, fiind eliminate o serie de cheltuieli implicate de o sesiune de învățare “clasică”: cheltuielile de deplasare, închirierea spațiilor pentru cursuri etc.; timp mai redus de studiu - cursantul nu-și

va întrerupe activitatea profesională pentru a urma un curs, ci va dedica câteva ore zilnic studiului online sau offline, pe computer; comunicare sincronă și asincronă, cele două tipuri de interacțiuni putând fi complementare; diverse tehnologii dinamice, care permit un feedback pronunțat, în timp real și evaluări formative și sumative.

Printre *dezavantajele* educației de tip e-Learning se numără: fenomenul de abandon școlar mult mai frecvent decât în învățământul tradițional (mai ales în primul an), educația la distanță necesitând eforturi consistente și susținute din partea studenților, profesorilor și intermediarilor, care oferă sprijin tehnic și administrativ, fiind necesară motivarea studenților; necesită experiență în domeniul utilizării calculatoarelor, cursanților, solicitându-li-se anumite cunoștințe în domeniul IT; costuri mari pentru proiectare și întreținere (acestea incluzând și cheltuielile cu tehnologia hardware și software, transmiterea informațiilor în rețea, întreținerea echipamentului, producerea materialelor necesare), totuși cu mult mai mici decât cele pe care le implică procesul educațional clasic.

Cu toate aceste dezavantaje sau limitări, numeroase universități din România au apelat la educația prin intermediul noilor tehnologii e-Learning (58% dintre universitățile din România utilizează soluții de e-Learning), acest tip de educație dovedindu-se a fi unul modern și eficient. De asemenea, numeroase universități practică sistemul de tip Blended Learning care îmbină activitățile de învățare prin tehnici electronice cu cele tradiționale.

### **Bibliografie**

1. Brut, M., Instrumente pentru E-learning, Ghidul informatic al profesorului modern, Editura Polirom, Iași, 2006
2. Cuilenburg, J.J., Scholten, O., Noomen, G.W., Știința comunicării, Editura Humanitas, București, 1998
3. \*\*\*, Ghidul activităților de evaluare a calității programelor de studiu universitare și a instituțiilor de învățământ superior, Partea a V – a - Evaluarea externă a programelor de studii oferite prin învățământ la distanță, [http://www.aracis.ro/fileadmin/ARACIS/Legislatie\\_-\\_Proceduri/Partea\\_a\\_V-a\\_-\\_Ghid\\_evaluare-ID.pdf](http://www.aracis.ro/fileadmin/ARACIS/Legislatie_-_Proceduri/Partea_a_V-a_-_Ghid_evaluare-ID.pdf), accesat la data de 15 septembrie 2010



## PROBLEMELE MANAGEMENTULUI CALITĂȚII INSTRUIRII INFORMATICE ÎN INSTITUȚIILE DE ÎNVĂȚĂMÂNT SUPERIOR

*Tudor Leahu, dr., conf. univ., U.C.C.M.*

*Dans cet article sont énumérées les facteurs fondamentaux, qui justifient la nécessité d'assurance d'une qualité supérieure d'instruction informatique aux futurs spécialistes de n'importe quelle qualification. De plus, sont élucidées les circonstances essentielles de la formation de la conception moderne, aussi que les principes fondamentaux de didactique informatique et les problèmes principaux de management de qualité d'une telle instruction dans le domaine de préparation des spécialistes aux universitaires.*

Necesitatea asigurării unei calități de instruire informatică a viitorilor specialiști de orice calificare și în orice domeniu de activități profesionale este motivată de următorii factori esențiali:

1. tendința spre democratizarea deplină a instruirii, care se reduce nu numai la garantarea oferirii pe scară largă de instituțiile de învățământ a unei game de prestații educative maxim variate, dar și la crearea unor astfel de medii și condiții ce ar forma la fiecare solicitant capacități de a selecta corect și adecvat năzuințelor, inclinațiilor și aptitudinilor sale personale viitorul domeniu de activități profesionale;
2. orice activitate umană preconizează integrarea a două ingrediente de bază – cel material și cel informațional, ceea ce impune acordarea unei atenții și valori de importanță egală;
3. evoluția compartimentului material contribuie în mod automat la modificarea celui informațional, ultimul schimbându-și atât conținutul, cât și componența, structura și volumul;
4. pe măsura evoluției societății umane, tot mai variate și mai considerabile devin ambele categorii de preocupății (materiale și informaționale), permanent extinguându-și termenul și sfera influenței lor;
5. prin așa mers al evenimentelor s-a ajuns la fenomenul globalizării, rolul principal în proveniența și incipiența lui aparținând atât unei, cât și altei preocupări a subiectului;

6. deși extensiunea informațională este provocată de mediile material și spiritual, treptat tot mai evident se impune faptul că succesul realizării oricărei intenții umane depinde nu numai de disponerea de potențial fizic palpabil, dar și de anturajul lui informațional;
7. creșterea impresionantă a fabricației și consumului resurselor materiale și spirituale automat a contribuit la același efect și la resursele informaționale, ultimele devenind tot mai variate și copleșitoare, ceea ce a creat dificultăți de specific deosebit atât în dobândirea, cât și în transformarea și utilizarea lor;
8. ieșirea din impas s-a găsit prin elaborarea, implementarea și implicarea diverselor mijloace tehnice și tehnologii informatice în lucrările informaționale, care se află în permanentă ascensiune, cuprinzând noi și noi domenii ale manifestării umane;
9. în pofida acestor evenimente, în prezent și în viitorul apropiat mai rămîne așa zisa „foamete informațională”.

Toate cele menționate până acum impun aplicarea masivă a instrumentariului informatic în orice domeniu de activitate. La moment practic e imposibil de nominalizat măcar un domeniu, unde nu ar fi aplicate resursele informatice. Cunoașterea lor (parțială sau deplină) a devenit fenomen social, informatica transformându-se în disciplină de prim rang, la rând cu cele profesionale. Fără implicarea mijloacelor și metodelor ei e dificil de contat pe rezultate performante în orice branșă a implicării umane. În așa plan s-a conștientizat că apogeul automatizării sau realizării automate depline a proceselor materiale poate să se producă numai prin intermediul acțiunilor informaționale.

De accentuat și faptul că ființa umană nu poate efectua nici o lucrare sau acțiune fără a fi informată în prealabil, deci, instruit. Fără instruire e imposibilă formarea unui specialist în domeniul profesional concret, oricât de simplu sau complex, ar fi el.

Din cauza caracterului de masă al compartimentului informațional al procesului gestional unitar, și realizarea lui informatică a obținut aceeași caracteristică. Prin acest considerent și multe altele de ordin obiectiv sau subiectiv și se explică instruirea informatică în masă la toate treptele (ciclurile) de învățământ și de pregătire a specialiștilor. De mai adăugat că aplicarea procedurilor informatice în învățământ contribuie la majorarea vitezei cunoașterii și asimilării mai multor și mai variatelor cunoștințe. Totodată, aceeași aplicare în sfera pregătirii specialiștilor formează cultură profesională superioară și asigură productivitate a muncii incomparabilă cu modalitatea manuală de activitate.

Concepția democratizării maxime a educației profesionale formulată și declarată de Procesul de la Bologna, precum și circumstanțele ce s-au creat în prezent și se așteaptă în viitor accentuează valoarea instructivă și importanța profesională a informaticii, mai cu seamă, a celei aplicative. De aceea necesitatea și valoarea formării concepției moderne de instruire informatică a oricăror viitori specialiști

de orice profil, cu atât mai mult a economiștilor și inginerilor-economiști, ale căror activități de fapt dispun de un deplin conținut informațional, sunt justificate de următoarele circumstanțe esențiale:

- 1) necesitate stringentă de cultură profesională superioară în domeniul activităților informatice;
- 2) complexitate pronunțată a realizării acestui scop, provocată de caracterul combinat al informaticii în general, dar, mai cu seamă, a informaticii aplicative, la care se referă și cea economică, ea incluzând și îmbinând o mulțime de domenii de cunoștințe;
- 3) evoluția (schimbarea, modificarea) condițiilor și mediului de funcționare a unităților economice ca urmare a tranziției de la metodele administrative de conducere a lor la cele economice;
- 4) independența, în condițiile economiei de piață, a potențialului informațional de potențialul material al obiectelor economice conduse;
- 5) necesitatea tratării oricărui obiect economic drept nucleu material-informațional unitar;
- 6) atribuirea unei valori funcționale egale proceselor informaționale și celor materiale, cu acordarea priorității celor dintâi;
- 7) impunerea tot mai insistentă a elaborării, implementării și funcționării tuturor resurselor informatice la fiecare post de activitate al specialistului.

Componenta variantelor realizării concepției menționate în mare parte este predeterminată și, de fapt, pe deplin depinde de particularitățile domeniului aplicării ei, de situația realmente creată și evoluția ei, de nivelul pregătirii cadrului profesoral-didactic de a preda disciplinele de specialitate, și nu numai ele, dar și oricare alte cicluri didactice cu luarea în considerare a aspectului lor informatic de realizare, precum și de plenitudinea asigurării procesului didactic în ansamblu cu resurse tehnice, informaționale și programate necesare.

Informatizarea intensivă a societății umane a transformat informatica într-un element de cultură universală profesională. Prin aceasta se și explică faptul că ea este cunoscută și predată mai întâi la nivel general, iar mai apoi – cu orientare spre domenii de activități, începând cu instituțiile educative primare, continuând cu cele de ordin medii și finalizând cu cele superioare. În opinia noastră, și în cadrul instituțiilor de învățământ superior instruirea informatică trebuie să fie de ordin general și de ordin specializat.

Contrar conjuncturii la moment formate și reflectate în planurile de studii ale unităților universitare, ce se caracterizează prin diminuarea calității și volumului didacticii informatice, comparativ chiar și cu perioadele inițiale ale ei, necesitatea intensificării predării informaticii e dictată de următoarele argumente. Primul dintre ele se referă la nivelul evident nesatisfăcător de saturare a procesului instructiv atât cu tehnică informatică modernă de orice clasă, cât și cu surse bibliografice variate, preponderent de conținut autodidact. Dacă, pe lângă acest mare neajuns, se mai

adaogă insuficiența critică de cadre profesoral-didactice de calitate și calificare autentic superioară, atunci tabloul imperativ al necesității predării în toate semestrele a compartimentului informatic al pregătirii specialiștilor de valoare performantă devine mai mult decât clar și explicabil.

Alt argument destul de convingător întru prelungirea pregătirii informatice în mediul universitar a specialiștilor oricăror domenii profesionale constă în aceea că varietatea resurselor informatice de orice clasă (de bază fiind cele tehnice, informaționale, matematice, programate, tehnologice, economice, socio-juridice etc.) practic este nelimitată. Aceași afirmare este valabilă și referitor la conținutul studiului și utilizării lor, ceea ce și impune predarea la orice nivel de instruire, începând cu cel gimnazial și finalizând cu cel de doctorat.

De asemenea, faptul că pe parcursul acestor trepte de învățământ în majoritatea lor covârșitoare se predau în exclusivitate resursele programate, lăsând în umbră celelalte categorii de resurse, mărturisește despre aceea că câmpul activităților informatice este inimaginabil de imens, în fond – de necuprins.

Un impediment redutabil în evoluția didacticii informatice prezintă și absența conștientizării necesității abordării sistemice atât în teorie, cât și în practică a oricăror resurse și lucrări ale domeniului în cauză în general și, cu atât mai mult, în sens aplicativ. Din motivul dat procesul informațional nu este elucidat de pe poziții unitare, cu cuprinderea tuturor etapelor, subetapelor și operațiunilor transformative ale lui, în succesiunea cuvenită a realizării lor.

Dinamica pronunțată a varietăților mijloacelor tehnice informatice provocată de procesul neconținut al invențiilor și implementării prompte a elementelor fizice constructive de performanță superioară, ele deosebindu-se în mod radical de precedentele lor prin parametrii săi exploatațivi (viteză, spațiu memorar, etc.), precum și esența filozofică și diversitatea extinsă a aspectelor interpretării informației, planul sofisticat al tratării celorlalte componente ale informaticii au constituit principalul motiv al necesității formării și aplicării unei terminologii de o complexitate extraordinară și un specific ieșit din comun. În așa circumstanțe discretitatea (întreruperea în timp) predării disciplinelor informatice provoacă uitare și încurcare a noțiunilor și interconexiunilor dintre ele, ceea ce afectează nivelul comunicării profesionale între specialiști. Cele menționate mai sus impun concluzia că predarea disciplinelor informatice în fiecare semestru trebuie să aibă loc în așa fel ca la finele studiilor universitare studentul-absolvent (tânăr specialist) să fie capabil în mod liber să îndeplinească cu ajutorul mijloacelor și metodelor informatice acele activități informaționale de bază ce sunt și vor fi proprii profesiei lui viitoare.

În condițiile unui fond de timp ne semnificativ pentru a asigura continuitatea, deplinătatea și calitatea procesului didactic e nevoie de o bază de laboratoare variată și numeroasă, dotată conform ultimului cuvânt al tehnicii cu mijloace informatice.

În cazul, când disciplinele ce aparțin ciclului de specialitate profesională, și nu numai, se predau de catedrele de profil, ținându-se cont de aspectul realizării informatice a conținutului lor, responsabilitatea pentru nivelul calității și volumul instructiv informatic va fi distribuită relativ uniform și la egal între catedra de instruire informatică și catedrele de pregătire profesională a viitorilor specialiști.

Asigurarea satisfăcătoare a procesului de studii cu surse bibliografice, cu tehnică și tehnologii sofisticate, asigurarea necesară cu spații auditoriale și laboratoriale în mod evolutiv au condus la democratizarea și liberalizarea pregătirii specialiștilor de calificare superioară, primii pași ai cărora și-au găsit traducerea în viață sub formă de concepția Procesului de la Bologna.

Spre deosebire de țările spațiului postsovietic, în cele economic bine dezvoltate de buni ani de zile numărul orelor predate de lectori în auditorii s-a redus considerabil, oferind studenților, masteranzilor și doctoranzilor posibilități de a-și dobândi de sine stătător cunoștințele conceptuale și de a obține deprinderi practice în domeniile diverselor ramuri ale viitoarei activități profesionale.

În așa circumstanțe se schimbă rolul și predestinația atât a formatorului, cât și a instruitului, ultimul fiind silit să-și dobândească singur (dar nu totalmente, cu ajutorul lectorului) cunoștințele solicitate.

Concepția instructivă nouă solicită nu impunere ci dobândire a abilităților performante de ordin generalizator și de specialitate, în așa mod contribuind la evoluția treptată a lectorului de astăzi în consultantul de mâne, studentului revenindu-i cu preponderență funcția obținerii cu forțele proprii a acelor cunoștințe și deprinderi ce-i vor fi de folos în mediul real al specialității. În sensul dat activitatea didactică a lectorului va deveni tot mai mult individuală cu fiecare student și cu aceea din ei, cărora li se dă mai dificil materia studiată.

Totodată, se va schimba și concepția activităților didactice, conform căreia orele auditoriale ale pedagogilor se vor reduce esențial, până la urmă rămânând numai strictul necesar.

În opinia noastră, se va modifica și însăși organizarea muncii didactice a lectorului, ea reducându-se la majorarea volumului de timp pentru activități extracuriculare, ceea ce va contribui în primul rând la sporirea nivelului competenței științifice și acumulării experienței practice a cadrului didactic, o mare parte a normei didactice revenind studierii surselor bibliografice și efectuării experimentelor necesare. Aceasta, la rândul său, automat va majora calitatea și volumul instruirii pe contul faptului că lectorul va dispune de posibilități esențiale de scriere a monografiilor și tratatelor, de elaborare a manualelor și problemarelor.

Concomitent, și activitatea studiilor studenților, masteranzilor și doctoranzilor va evolua în direcția de sine stătător obținerii și acumulării cunoștințelor și experienței solicitate, în așa mod evolutiv inversându-se și orientarea pregătirii specialiștilor. Așa reorientare constă în aceea că dacă actualmente lectorul propune și cere de la studenți să studieze anumite discipline, apoi în perspectivă – studentul

singur va simte necesitatea anumitor studii și în această bază va solicita să-i fie predată o disciplină sau alta.

Prin urmare, odată cu creșterea ponderii studiilor de sine stătătoare tot mai solicitată și mai masivă va deveni instruirea optimă, în final ea devenind predominantă, aceasta, la rândul său, conducând și la majorarea numărului de studenți solicitanți la studii fără frecvență și studii la distanță, chiar și admiterea abiturienților la studii făcându-se prin intermediul rețelelor informatice.

Concepția opțională de instruire, de asemenea, inversează și însuși rolul și locul formatorului și instruitului, deoarece și de la unul și de la altul se solicită un anumit nivel de pregătire de sine stătătoare înainte de a preda sau audia orice categorie de ore didactice (lecție, seminar, practică sau laborator).

Dobândirea sumei necesare de abilități profesionale prin instruirea opțională creează condiții de însușire a materiei predate la nivel extrem de durabil, practic pe viață, așa cum conținutul se asimilează prin eforturi proprii, treptat și în așa mod ea, fiind conștientizată pe deplin, formează tabloul integru interconexabil al domeniului studiat.

Totodată, avantajele și performanțele elucidate până acum, precum și factorii și circumstanțele necesare pentru realizarea deplină a instruirii în cauză, sunt condiționate de simplitatea și accesibilitatea exploatativă a resurselor informatice, ceea ce a condus la deplasarea (permutarea) lucrărilor de acest gen (elaborativ) și îmbinarea realizării lor de o singură persoană-utilizatorul final-lucrătorul funcțional. Astăzi astfel de lucrări se îndeplinesc fără conștientizarea necesității abordării lor sistemice (în interconexiune și interacțiune), ceea ce a și condus la îndeplinirea lor în mod separat, episodic și izolat, preponderent de specialiști – informaticieni.

Cu toate progresele menționate, de pe poziții funcționale și socio – juridice totuși cel mai fiabil suport informațional rămâne documentul. De aceea conținutul atât al lecțiilor teoretice, cât și al celor practice și de laborator trebuie să fie axate pe organizarea, structurarea, prelucrarea și utilizarea informațiilor de intrare și de ieșire a fiecărei probleme ce se conțin respectiv în documentația primară (inițială) și în cea de sinteză. Aici e necesar de atras atenția și de accentuat încă de la bun început al instruirii informatice că în economie drept problemă se consideră elaborarea unei situații de ieșire (document generalizator).

Pornind de la acest considerent, studenții trebuie să fie bine familiarizați cu documentația ce se găsește și se perfectează în practica informațională economică, să cunoască pe deplin componența formularelor lor, iar predarea – să se bazeze pe aplicarea mijloacelor demonstrative programate, cum este, de exemplu, Power Point (prelegeri) și pe elaborarea automată a documentelor reale concrete (practici, laboratoare) în așa fel ca spre finele studiilor să fie capabili să elaboreze orice document ce intră în conținutul informațional al viitoarei activități profesionale a specialității.

Conform acestei intenții, ar fi de dorit ca toate calculatoarele laboratoarelor de informatică să fie utilizate cu imprimante pentru ca fiecare student, ca și în realitatea cotidiană de muncă, să întocmească la calculator documentele „vii” în mod individual, exact ca în mediul postului informatic de activitate a specialistului - P.Ic.A.S.

În final pot fi menționate următoarele principii de bază a didacticii informatice, de care e necesar de ținut cont în procesul instructiv elucidat:

1. continuitatea instruirii informatice;
2. orientarea și concretizarea cât mai adecvată la realitățile specificului ramural al activităților materiale economice a acestei instruirii;
3. dotarea saturabilă a procesului didactic cu resurse tehnice și programate (mai cu seamă, standardizate aplicative – P.P.A.) coerente viitorului mediu profesional;
4. asigurarea conștientizării cât mai depline și respectarea rolului decisiv al aspectului aplicativ (exploataiv) al pregătirii informatice a specialiștilor de pe pozițiile utilizatorilor finali;
5. pregătirea viitorilor specialiști pentru activități în mediul sistemelor informatice distributive;
6. acordarea atenției cuvenite aspectului economic al activităților de elaborare, implementare și funcționare a sistemelor informatice economice (S.Ic.E.).
7. completarea compozițional și numeric maximă a bibliotecii universitare cu surse bibliografice;
8. tendința spre funcționarea nonstop a bazei laboratoriale și bibliotecare a universității cu asigurarea accesului neîntrerupt a cadrului profesoral-didactic și a studenților.;
9. revizuirea planurilor de studii existente, pornind de la principiul obținerii cunoștințelor și abilităților preponderent de sine stătător, acesta fiind realizat prin reducerea fondului de ore auditoriale până la minimumul necesar, transformarea multiplelor săli de predare existente în săli de lectură și laboratoare, cabinete pentru lectori etc.;
10. transformarea lectorului de astăzi în consultantul de mâine a studenților, ceea ce ar contribui la sporirea nivelului științific al pregătirii viitorilor specialiști – prin contactul nemijlocit și individual cu fiecare din ei;
11. testarea cunoștințelor teoretice și deprinderilor practice la fiecare disciplină pe trepte, începând cu asistentul universitar și finalizând cu profesorul universitar;
12. intensificarea studiilor opționale prin libera alegere a disciplinelor noi de conținut modern și de perspectivă;
13. tranziția unităților organizatorice de învățământ de la principiile de studii didactico-științifice la principiile științifico-didactice, fără diminuarea rolului și valorii funcționale a didacticii;

14. asigurarea nivelului adecvat de pregătire a ambilor participanți la procesul didactic cotidian – a formatorului și a instruitului;

15. tendința spre majorarea instruirii informatice de conținut elaborativ;

16. abordarea sistemică a didacticii informatice economice;

Avantajele și performanțele elucidate până acum, de asemenea, sunt condiționate și de soluționarea unor probleme complexe, unele din ele fiind destul de complicate (nu numai după componență, dar și după resursele cerute) și de aceea aparținând viitorului. Printre ele, în opinia noastră, cele mai valoroase și decisive ar fi următoarele:

- 1) transformarea studiilor preuniversitare și universitare într-un proces de instruire unitar continuu, cu orientarea treptată spre un domeniu al anumitor categorii de științe, în primul ciclu (preuniversitar) foarte vast, iar în cel secund – cu specializarea necesară pentru activitatea profesională pe baze științifice;
- 2) crearea anturajului și oferirea condițiilor de activitate creativă atât pentru formator, cât și pentru cel instruit;
- 3) reorientarea ponderii predării auditoriale și laboratoriale spre activități elaborative (manuale, problemare de alternativă, indicații metodice, etc.), prima evoluând spre minimumul necesar, iar cea de-a doua majorându-se până la nivelul ce permite de a obține maximum de cunoștințe și a acapara cele mai performante deprinderi practice;
- 4) asigurarea evoluției unităților organizatorice de studii (școli, licee, colegii, institute, universități) de la forme didactico-științifice la forme științifico – didactice, fără diminuarea valorii funcționale a celor didactice;
- 5) asigurarea nivelului adecvat de pregătire către predarea și audierea oricăror ore a ambelor participanți – formator și instruit;
- 6) majorarea maximă a ponderii suprafețelor locurilor și sălilor de lectură cu schimbarea regimului de funcționare a lor în așa mod ca orice doritor în orice oră a zilei de lucru să dispună de posibilitatea de a activa în mediul lor;
- 7) transformarea bibliotecii într-un centru de valoare științifică decisivă prin organizarea diverselor filiale specializate pe anumite domenii de cercetări și de activități didactice, cu reorientarea aspectului funcționării ei prin tranziția de la deservirea cu surse bibliografice în comun la deservirea specializată în grup și individual a solicitanților.

Evident, astfel de reformări vor fi realizate odată cu dispunerea de resurse economice necesare. În mod obiectiv se orientează inevitabil spre ele concepția instruirii opționale, care treptat va deveni predominantă și de masă. Prin urmare, cu timpul, rolul și valoarea didactică a studiilor acestei categorii vor fi de ordin



decisiv, iar poziția lor va fi central predominantă în procesul unitar de pregătire a specialiștilor de calificare profesională superioară.

Cunoașterea, luarea în considerare permanentă a factorilor contributivi și conducerea de principii de bază ale concepției elucidate de instruire informatică, în opinia noastră, va ridica esențial nivelul culturii, productivității și calității activităților viitorilor specialiști de calificare superioară.

### **Bibliografie**

1. I.I.Iuzvișin „Osnovî informațologhii”, Moskva, Mejdunarodnoe izdatelstvo „Informațologhia” i izdatelstvo „Vâșșaiia școla”, 2000
2. T.Leahu Continuitatea instruirii informatice – factor de bază al asigurării culturii profesionale a specialiștilor de calificare superioară. //Analele Științifice ale UCCM.- Chișinău, 2004, pp 167-173.
3. Tudor Leahu Rolul, locul și valoarea educativă profesională a instruirii opționale în lumina Procesului de la Bologna.// Analele Științifice ale UCCM.-Chișinău, 2007 , pp.58-60

*Recenzenți: S.Oprea, dr., conf. univ.  
S.Ohrimenco, dr. hab., prof. univ.*

*Prezentat în luna noiembrie 2010*

## MOODLE - ALTERNATIVĂ PENTRU ASIGURAREA CALITĂȚII ÎNVĂȚĂMÂNTULUI DE TIP E-LEARNING

*Radu Cristian BUCȘĂ, lector universitar doctor  
Andreia MELNIC, conferențiar universitar doctor  
Universitatea George Bacovia din Bacău*

*Recent developments in informational and communications technologies have produced essential changes in the educational process. The main change relates to the supply of education centered on student's needs. From this point of view, learning focuses more on how the student learns and less on the place where he is studying. Moodle is an alternative to achieve these goals without affecting the quality of education process.*

### **Cerințele minimale privind calitatea în domeniul e-learning**

Analizând criteriile de acreditare pentru învățământul deschis la distanță impuse de către organismele specializate ale Statului Român, criteriile care sunt în conformitate cu legislația românească și cea comunitară, se identifică o serie de indicatori relevanți în ceea ce privește componenta software, care trebuie să ajute instituția în vederea îndeplinirii acestora.

Suportul legal al organizării în România a formei de învățământ ID este dat de Legea Învățământului Nr. 84/1995, republicată cu modificările și completările ulterioare, Legea Nr. 288/2004 privind organizarea studiilor universitare și H.G. 404/2006 privind organizarea și desfășurarea studiilor universitare de masterat.

În prezent, organizarea și funcționarea programelor ID în învățământul superior este reglementată prin H.G. 1011/2001, H.G. 1175/2006.

Platformele de Învățământ, care asigură oferta educațională în format electronic, trebuie să dispună de facilități de integrare a serviciilor în utilizarea mediului de studiu:

- procedurile de înscriere și selectare a studenților trebuie să fie implementate și funcționale;
- să asigure comunicarea, sincronă și asincronă, dintre studenți, profesori/tutori și personalul tehnico-administrativ;
- să aibă implementate instrumente specifice pentru înregistrarea, monitorizarea și arhivarea în condiții de securitate a tuturor costurilor aferente serviciilor oferite studenților;

- să ofere soluții tehnologice capabile să asigure asistența – on-line și off-line - individuală și/sau în grup a studenților;
- să dispună de programe specializate, atât pentru colectarea datelor statistice despre studenți, cât și utilizarea acestora în vederea îmbunătățirii serviciilor oferite;
- să asigure utilizatorilor avizați din sistem informații privind apelarea și utilizarea serviciilor educaționale disponibile;
- să asigure facilități de: help online, harta mediului de învățare, structura paginii web pe care este implementat suportul de curs sau tutorial, modul de utilizare a pictogramelor etc.;
- să asigure accesibilitatea diferitelor resurse de studiu și de comunicații: baze de date online, știri, corespondență, discuții în grup sincrone și asincrone, seminarii virtuale, biblioteca virtuală;
- să ofere mijloace specifice de evaluare și autoevaluare online și/sau offline a cunoștințelor dobândite de către studenți;
- să dispună de facilități de colectare periodică a feedback-ului studenților asupra serviciilor educaționale oferite acestora;
- să pună la dispoziția studenților informații detaliate, în format electronic, referitoare la activitățile desfășurate sau ce urmează să se desfășoare în cadrul fiecărui curs. Informațiile vor cuprinde și date suficiente referitoare la cerințele tehnice de acces la platformă, modul de organizare a informației și la modalitățile de evaluare a cunoștințelor.

Pentru o bună funcționare trebuie să fie implementate măsuri de monitorizare și intervenție în cazul apariției unor probleme tehnice similare repetate. Personalul implicat în utilizarea platformei trebuie să dispună de pregătire corespunzătoare pentru a asigura servicii de calitate studenților.

Platforma de Învățământ Electronic include proceduri și instrumente specifice care facilitează studiul individual în ritm propriu, cu mijloace diversificate de studiu, ușor accesibile. Pentru aceasta este necesar ca:

- personalul didactic implicat în dezvoltarea, implementarea și utilizarea cursurilor pe platforma de învățământ electronic să dispună de ghiduri specifice privind dezvoltarea cursurilor în format electronic și utilizarea platformei pe care acestea sunt implementate;
- să fie implementate proceduri pentru testarea pe platformă a unor cursuri noi;
- să fie implementate proceduri privind actualizarea cursurilor și suportului educațional al acestora;
- platforma să dispună de instrumente specifice pentru dezvoltarea și implementarea cursurilor în format multimedia, accesibile prin Internet.

Platforma de Învățământ Electronic este promovată și gestionată de către Departamentul ID, care își asumă responsabilitatea asigurării pregătirii personalului didactic implicat în utilizarea acesteia. Departamentul ID asigură:

- ghiduri, materiale specifice de instruire a personalului didactic în tehnologiile implementate pe platforma de învățământ electronică, precum și, acolo unde este cazul, pregătire specializată în utilizarea acestor tehnologii;
- instruire în utilizarea instrumentelor specifice dezvoltării cursurilor în format multimedia sau pe pagini web;
- evaluarea periodică, de către studenți, a performanțelor personalului didactic și valorificarea rezultatelor acestor evaluări.

Platforma de Învățământ Electronic trebuie să fie implementată pe o infrastructură de comunicații, care să permită accesul stabil și simultan a unui număr mare de utilizatori și care să gestioneze corect diverse formate electronice ale resurselor de învățământ:

- platforma permite tehnic accesul simultan al unui număr mare de utilizatori;
- rețeaua folosită de către instituția de învățământ superior permite accesul la platformă a tuturor utilizatorilor înregistrați, indiferent de locul de solicitare a accesului;
- platforma permite accesul simultan al unor utilizatori care folosesc diferite tipuri de conectare (modem, protocoale diverse etc.);
- instituția de învățământ dispune de o strategie pentru întreținerea și actualizarea echipamentelor hardware și a produselor software specifice platformei de învățământ electronic.

### **Soluții pentru asigurarea calității în domeniul e-learning**

Decizia privind alegerea unei soluții e-learning trebuie să fie fundamentată pe baza unei analize atente a ofertelor disponibile sau elaborarea unui plan de dezvoltare cu resurse proprii, acolo unde este posibil. În orice caz, trebuie să se urmărească îndeplinirea cerințelor minimale impuse de legislația în vigoare, dar și a celor stabilite de instituția de învățământ. În acest sens trebuie avute în vedere unele aspecte, dintre care eu consider că următoarele sunt esențiale:

- flexibilitatea – soluția trebuie să poată fi ușor adaptată, chiar și în timpul funcționării acesteia, în situația manifestării unor schimbări în procesul educațional;
- costuri – aici se pot include costurile de implementare, de întreținere și utilizare;
- securitate – soluția trebuie să ofere un nivel de securitate împotriva diverselor amenințări (virusi, SQL Injection etc.);
- fiabilitate – o soluție fiabilă trebuie să ofere stabilitate în funcționare, fără eforturi suplimentare considerabile;
- scalabilitate – soluția trebuie să facă față cerințelor informaționale, indiferent de numărul de utilizatori sau orice alt indicator referitor similar.

În acest sens, am efectuat o analiză a ofertelor disponibile pe piață și am observat 2 tendințe majore:

1. Soluțiile comerciale
2. Soluțiile de tip OpenSource

Soluțiile comerciale presupun costuri de implementare sunt considerabile, motiv pentru care dintre cele două categorii mi-am oprit atenția asupra celor din categoria OpenSource deoarece au un avantaj major și anume prețul: sunt gratuite.

Deși majoritatea ar spune că ceva gratuit nu poate fi și bun, e bine de știut că soluțiile OpenSource sunt în multe cazuri superioare celor comerciale. Aceste soluții sunt dezvoltate de o serie de specialiști care oferă „comunității” posibilitatea de utilizare gratuită a aplicațiilor și în plus pun la dispoziția celor interesați codurile sursă pentru care pot fi modificate sau îmbunătățite.

În gama produselor e-learning de tip OpenSource se remarcă următoarele<sup>1</sup>:

- ATutor
- Claroline
- Cerdecam
- Dokeos
- eFront
- Common Public Attribution License
- Fle3
- ILIAS
- LAMS Foundation
- LAMS International
- Moodle project
- Moodle support
- OLAT
- Frentix
- Sakai

Din cele de mai sus am testat Atutor, Claroline, Dokeos și Moodle și am optat pentru Moodle deoarece este cel mai potrivit cerințelor Departamentului ID.

### **Alternativa Moodle**

Soluția aleasă este funcțională la adresa de internet <http://idd.ugb.ro> și pentru implementare am folosit următoarele:

1. Componenta hardware:
  - Procesor – Intel Dual Core
  - Memorie RAM – 2 GB
  - Hardisk – SATA 500 GB
2. Componenta software:
  - Sistem de operare – Linux UBUNTU 10.04 LTS
  - Server web – Apache2
  - Server baze de date – MySql

<sup>1</sup> [www.techworld.com.au](http://www.techworld.com.au)

- Antivirus pentru fișierele transferate între utilizatori: clamav
- Aplicația de tip e-learning – Moodle

Costurile de achiziție pentru componenta hardware pot fi considerate ne semnificative - aproximativ 250 Euro. Componenta software este în totalitate de tip OpenSource: sistem de operare, servere și aplicația e-learning; deci nu a implicat nici un cost de achiziție.

Având în vedere faptul că platforma permite un număr mare de utilizatori, am decis să o scalez astfel încât să se adreseze tuturor studenților din universitate prin oferirea de servicii specializate de comunicare și ofertă de materiale didactice.

În ceea ce privește cerințele minime de calitate impuse de legislație, acestea sunt îndeplinite în totalitate. În plus, platforma oferă suplimentar o serie de alte instrumente și facilități care să permită desfășurarea unui învățământ de calitate.

### **Bibliografie**

1. Făt, Silvia, Fundamentări teoretice în E-learning, Elearning.România, București, 2007
2. Stroe, Antoaneta Daniela, Standarde și sisteme de elearning, Editura Edusoft, Bacău, 2005
3. \*\*\* Legea 288/2004 publicată în Monitorul Oficial numărul 614 din data de 07/07/2004
4. \*\*\* HG 404/2006 publicată în Monitorul Oficial numărul 319 din 10/04/2006
5. \*\*\* HG 1011/2001 publicată în Monitorul Oficial numărul 678 din 26/10/2001
6. \*\*\* HG 1175/2006 publicată în Monitorul Oficial numărul 769 din 11/09/2006
7. \*\*\* <http://www.moodle.org>

## КАЧЕСТВО ПЛАНИРОВАНИЯ И ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА НА ОСНОВЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

*Кулибаба В.В. ведущий программист учебно-научного информационного центра, аспирант высшего учебного заведения Укоопсоюза Полтавский университет экономики и торговли*

Система образования любого государства служит индикатором происходящих в нем социально-экономических изменений. Изменения в процессах планирования и организации учебного процесса различных вузов приводят к тому, что появляется жесткая необходимость использования при этом информационных и компьютерных ресурсов. Объемы информации, требования к скорости ее обработки говорят о необходимости максимально исключить человеческий фактор и автоматизировать эти процессы. Стандартные способы планирования, применяемые в вузах на данный момент времени имеют много недостатков, таких как огромная трудоемкость, невозможность наследования, гибкость и т.д. Именно это и стало причиной разработки автоматизированной системы, которая использовала бы многосторонние аспекты этого процесса, учитывая, что в основном это расчетные числовые данные и расчеты, которые подчиняются определенным закономерностям, а обработка такого количества данных в ручном режиме с оптимальным результатом является практически невозможной или требует неоправданных затрат времени и человеческих ресурсов.

Основой создания такого рода программы планирования и организации учебного процесса стал расчет педагогической нагрузки преподавателей, который, в свою очередь, включает в себя формирование учебных и рабочих учебных планов.

Учитывая тот факт, что для расчета педагогической нагрузки нужны все данные рабочих учебных планов, составленных на текущий учебный год, было принято решение о формировании в электронном виде сначала отдельно всех рабочих учебных планов для всех направлений, по которым будет производиться подготовка студентов на протяжении всего срока их обучения. Из подготовленных рабочих учебных планов в автоматическом режиме формируется учебный план, который утверждается и не может изменяться на протяжении всего срока обучения студентов текущего года набора. Гибкая система составления рабочих учебных планов позволяет оперативно реагировать на изменения нормативной базы и введения корректировок на текущий учебный год.

Анализируя теоретическую логическую цепочку расчета педагогической нагрузки получим следующее:

- составление и утверждение учебных планов (с учетом структурно-логической схемы подготовки);
- составление и утверждение рабочих учебных планов на основе утвержденных учебных планов;
- расчет учебной работы (педагогическая нагрузка) кафедры;
- расчет учебной работы (педагогическая нагрузка) преподавателей по кафедрам;
- составление расписания занятий по учебному заведению.

При рассмотрении концептуальной схемы автоматизации данного процесса, подразумевается использование несколько измененной цепочки расчета педагогической нагрузки:

- составление и утверждение рабочих планов;
- составление и утверждение учебных планов (с учетом структурно-логической схемы подготовки);
- расчет учебной работы (педагогическая нагрузка) кафедры;
- расчет учебной работы (педагогическая нагрузка) преподавателей по кафедрам;
- составление расписания занятий учебного заведения.

Представленная измененная концептуальная схема автоматизации позволяет гибко и оперативно реагировать на все изменения и корректировки в рабочих учебных планах с последующим перерасчетом учебной работы (педагогическая нагрузка) преподавателей по кафедрам и полуавтоматическим изменением расписания учебных занятий.

Использование кодов кафедр по высшему учебному заведению позволяет в справочной системе закрепить дисциплины за кафедрами. При автоматизации процесса расчета учебной работы кафедры идентификатором для отбора данных является именно код кафедры. При составлении и утверждении всех рабочих учебных планов на текущий учебный год появляется возможность автоматического отбора перечня дисциплин с указанием количества закрепленных за ними часов, что в сумме составляет текущую педагогическую нагрузку кафедры. Расчетные показатели общей нагрузки позволяют рассчитать нормативный штат кафедр и, в соответствии с ним, закрепить конкретных людей (с указанием ФИО, ученой степени и звания).

Распределив нагрузку по преподавателям и сформировав аудиторный фонд высшего учебного заведения, программа дает возможность в полуавтоматическом режиме, с учетом человеческого фактора, составить понедельное расписание занятий на семестр и/или учебный год.

Этап планирования учебного процесса в данном случае рассматривается с момента разработки рабочих учебных планов до возможности составления



понедельного расписания занятий. На этом этапе планирование переходит в этап организации и контроля учебного процесса.

Использование так называемых «правил» составления расписания (например выделение жестко указанных аудиторий для проведения конкретных занятий) позволяет организовывать учебный процесс с максимально большой точностью и скоростью обработки данных. Замены занятий и преподавателей, управление аудиторным фондом высшего учебного заведения становятся более простыми задачами, не требующими больших ресурсов. Кроме того, все шаги имеют этап контроля допуска ошибок. Это позволяет в конечном результате получить абсолютно правильные результаты планирования и организации учебного процесса.

При тестировании и внедрении данного программного обеспечения в Полтавском университете экономики и торговли были получены результаты более чем удовлетворительные, а база данных, которая была сформирована в процессе внедрения данной разработки, позволяет на ее основе разрабатывать дополнительные модули, такие как план издания научной и учебно-методической литературы, контингент студентов и т.д.

Одной из отличительных особенностей данного продукта является элементарно интуитивно-понятный интерфейс, серверный вариант с ограничением прав доступа к различным модулям, а также возможность экспорта практически всех данных в MS Excel.

Внедрение такого рода продукта в высших учебных заведениях позволит в десятки, а возможно и сотни раз экономить время и затраты ресурсов, необходимых в процессе планирования и организации учебного процесса.

### **Библиография**

1. Основина В.А. Проектирование и организация учебного процесса на деятельностной основе. – Ульяновск: УИПКПРО, 2008. -106 с.
2. Шамова Т.И., Давыденко Т.М. Управление образовательным процессом в адаптивной школе. - М.: Пед. поиск., 2002.
3. Бородин Д.К. (2006) Об автоматизации формирования педагогического сценария // Информационные и коммуникационные технологии в общем, профессиональном и дополнительном образовании. Ученые записки. Вып. 19. Изд-во ИИО РАО, Москва, - 203-205.
4. Роберт И.В., Поляков В.А. (2004) Основные направления научных исследований в области информатизации профессионального образования. - М.: «Образование и Информатика». - 68 с.

## ОПЕРАЦИИ В ПРОСТРАНСТВАХ, ГЕНЕРИРУЕМЫХ МНОГОКРИТЕРИАЛЬНОЙ КЛАССИФИКАЦИЕЙ

*Думитру Бэлэnel*  
Доктор наук, доцент  
КТУМ, Республика Молдова

*The paper examines the relationship between the concepts of «multitude» and «space». The author shows that defined space is still a crowd, and, therefore, subject to certain conditions set by the space which can it generalized. The author believes that the classification (including shares of the concept) generates an information space, and generates a set of multicriteria classification interrelated areas that make up a metasystem. The author shows that the spaces generated by operations can be defined as multicriteria classification. I present a concrete example and make relevant conclusions.*

### 1. Проблема учета многих критериев

Проблема многокритериальности состоит в выборе решения при наличии нескольких функций цели. [1, стр 355].

Предположим, что имеется множество возможных решений  $\{\alpha\}$  (пространство возможных решений - ПВР) и несколько целевых функций  $f_1(\alpha)$ ,  $f_2(\alpha), \dots, f_n(\alpha)$ , отражающих различные меры различных последствий данного решения  $\alpha$  из  $\{\alpha\}$ . Например, решение может состоять в построении схемы устройства, а функции цели – в определении эффективности, надежности, стоимости, веса, габаритов устройства и т. п. одно из значений цели.

Многокритериальная классификация разделяет универсум понятия на несколько пространств – по количеству параметров многокритериальной классификации. В работах [2, 3] универсум понятия разделяется на пространства: части, формы и ступени.

### 2. Пространства и классификации.

Пространство – логически мыслимая форма (или структура), служащая средой, в которой осуществляются другие формы и те или иные конструкции [2]. Например, в элементарной геометрии плоскость или пространство служат средой, где строятся разнообразные фигуры. В большинстве случаев в пространстве фиксируются отношения, сходные по формальным свойствам с обычными пространственными отношениями (расстояние между точками, равенство фигур и др.), так что о таких пространствах можно сказать, что они представляют логически мыслимые пространственно-подобные формы.

Исторически первым и важнейшим математическим понятием является трехмерное евклидово пространство, представляющее приближенный абстрактный образ реального пространства. Первые пространства, отличные от 3-х мерного евклидова, были введены в 1-й половине 19 в. Это были пространство Лобачевского и евклидово пространство любого числа измерений. Общее понятие о математическом пространстве было *введено Б. Риманом* в 1954; оно обобщалось, уточнялось и конкретизировалось в разных направлениях, в результате чего в науку введены понятия: *банахово пространство, векторное пространство, гильбертово пространство, риманово пространство, топологическое пространство. В современной математике пространство определяется как множество каких-либо объектов, которые называются точками; ими могут быть геометрические фигуры, функции, состояния физической системы и т. д.* Рассматривая их множество как пространство, отвлекаются от всяких их свойств и учитывают только те свойства их совокупности, которые определяются принятыми во внимание или введенными (по определению) отношениями. Отношения между точками и фигурами, то есть множествами точек, определяют «геометрию» пространства. При аксиоматическом построении пространства основные свойства этих отношений выражаются в соответствующих аксиомах.

Тезис 1. Классификация генерирует пространство. Многокритериальная классификация генерирует многомерное пространство.

Примерами пространства могут служить: 1) метрические пространства, в которых определено расстояние между точками, например, пространство непрерывных функций на каком-либо отрезке  $[a, b]$ , где точками служат функции  $f(x)$ , непрерывные на  $[a, b]$ , а расстояние между  $f_1(x)$  и  $f_2(x)$  определяется как максимум модуля их разности:  $r = \max |f_1(x) - f_2(x)|$ ; 2) «пространство событий», играющее важную роль в геометрической интерпретации теории относительности. Каждое событие характеризуется положением – координатами  $x, y, z$  и временем, поэтому множество возможных событий оказывается 4-мерным пространством, где «точка»-событие определяется 4 координатами  $x, y, z, t$ .

### 3. Операции в пространствах и метасистемы.

Тезис 2. Управление многомерными пространствами реализуется адекватной метасистемой [3]. Метасистема имеет одно или несколько доминант. Переход от одной доминанты метасистемы к другой осуществляется при транзисии метасистемы в рамках той же парадигмы или с переходом на другую парадигму.

**Операция** — структурная единица *деятельности* человека, соотносимая с задачей и с предметными условиями ее реализации. Операции, при помощи которых человек достигает своих целей, являются результатом овладения общественно выработанными способами *действий*.

*Действие* — процесс взаимодействия с каким-либо предметом, в котором достигается определенная, заранее заданная, *цель*. В структуре действия могут быть выделены следующие составные части:

1. Принятие решения
2. Реализация;
3. Контроль и коррекция.

При этом в принятии решения происходит увязывание образа ситуации, образа действия, интегральной и дифференциальной программ. Реализация и контроль осуществляются циклически. По прагматическому основанию человеческие действия могут быть разделены на *управляющие, исполнительные, утилитарно-приспособительные, перцептивные, мнемические, умственные, коммуникативные действия*. В каждом из них происходит использование как усвоенных, так и индивидуально выработанных средств и орудий.

*Деятельность [5]* — активное взаимодействие живого существа с окружающим миром, в ходе которого оно целенаправленно воздействует на объект и за счет этого удовлетворяет свои *потребности*. Уже на относительно ранних стадиях филогенеза возникает психическая реальность, представленная в *ориентировочно-исследовательской* деятельности, призванная обслуживать такое взаимодействие. В ее задачу входит обследование окружающего мира (пространства) и формирование образа ситуации для осуществления регуляции двигательного *поведения* животного в соответствии с условиями стоящей перед ним задачи. Если для животных характерно то, что они способны ориентироваться только на внешние, непосредственно воспринимаемые аспекты окружающего, то для человеческой деятельности, в силу развития коллективного труда, характерно, что она может основываться на символических формах *представления* предметных взаимоотношений. В структуре деятельности выделяют: *мотивы*, побуждающие субъект к деятельности, цели как прогнозируемые результаты этой деятельности; *операциональные компоненты*, которые реализуются с помощью деятельности.

#### 4. Объем и содержание понятия

Каждое понятие имеет две основные логические характеристики - экстенциональную (*объем*) и интенциональную (*содержание*). *Объем понятия*  $\alpha A(\alpha)$  - класс объектов, выделяемых из универсума и обобщаемых в данном понятии (обозначается как  $W_{\alpha A(\alpha)}$  или  $\{\alpha: A(\alpha)\}$ ). Отдельные объекты из данного класса называются *элементами объема* понятия. *Содержание понятия*  $\alpha A(\alpha)$  - признак  $A(\alpha)$ , с помощью которого производится выделение и обобщение объектов.

В современной теории понятия различают фактические и логические его содержание и объем. *Фактическое содержание* понятия  $\alpha A(\alpha)$  - та информация, которая имеет выражение  $A(\alpha)$  с учетом значений, входящих в его состав нелогических терминов. *Логическое содержание* данного понятия - это

информация  $A(\alpha)$  без учета значений, входящих в него дескриптивных терминов, т.е. информация, которую содержит логическая форма выражения  $A(\alpha)$ .

Под *фактическим объемом* понимают ту часть универсума, состоящего из определенных объектов, которая выделяется фактическим содержанием понятия, т.е. конкретным признаком, которым обладают обобщаемые объекты. Для определения *логического объема* понятия конструируется особый универсум - множество абстрактно возможных объектов. Простые признаки задаются на данном универсуме независимо друг от друга, т.е. для любых простых признаков  $P_1(\alpha), \dots, P_n(\alpha)$  в составе  $A(\alpha)$  пересечение множеств  $W_{\alpha P_1(\alpha)}^*$ , ...,  $W_{\alpha P_n(\alpha)}^*$ , где  $W_{\alpha P_i(\alpha)}^*$  есть либо само  $W_{\alpha P_i(\alpha)}$ , либо дополнение к нему, полагается непустым. При этом  $P_1, \dots, P_n$  не являются знаками конкретных характеристик объектов, а играют роль абстрактных параметров этих характеристик. Под *логическим объемом* понятия подразумевают подмножество универсума абстрактно возможных объектов, выделяемое логическим содержанием данного понятия. Наиболее адекватным средством представления и установления логических объемов понятий являются *диаграммы Венна*. [6].

*Деление понятия* - это процедура перехода от данного понятия к совокупности подчиненных ему понятий с точки зрения некоторой характеристики, которая называется *основанием деления*. В ходе этой операции элементы объема исходного делимого понятия распределяются по подклассам, которые образуют объемы результирующих понятий - *членов деления*.

В качестве основания деления может выступать, во-первых, факт наличия или отсутствия у элементов объемов делимого понятия  $\alpha A(\alpha)$  некоторого признака  $B(\alpha)$  (в этом случае в исходном множестве выделяются два подкласса объектов - обладающих и не обладающих данным признаком, членами деления являются понятия  $\alpha(A(\alpha) \wedge B(\alpha))$  и  $\alpha(A(\alpha) \wedge \neg B(\alpha))$ , а само деление называется *дихотомическим*); во-вторых, предметно-функциональная характеристика (напр., масса, рост, возраст, цвет, национальность), модифицирующая свои значения в результате приложения к различным объектам исходного класса (такой тип деления называют делением *по видоизменению основания*).

В логике выработан ряд правил корректного осуществления данной операции: требования соразмерности (равнообъемности делимого понятия и совокупности членов деления), непустоты членов деления, их взаимной несовместимости по объему, единственности основания. Операцию деления понятия следует отличать от процедуры мысленного расчленения предмета на части (напр., «Предложение состоит из подлежащего, сказуемого и второстепенных членов»), последнюю иногда называют *мереологическим делением*.

Деление понятия представляет собой необходимый элемент важнейшей и широко используемой в науке познавательной процедуры - *классификации*, которую можно трактовать как систему вложенных друг в друга делений.

#### 5. Пример метасистемы и операций над ней.

Формально операционная система может быть представлена с помощью системы, состоящей из 8 до 13 уровней, которые взаимодействуют друг с другом через объекты (регистры, счетчики, сегменты памяти и т.д.) и операции, действия (регистрация, удаление, передача, сложение, взятие дополнения, и т.д.).

Уровень интегральных микросхем: объекты интерпретатор команд, данные, массивы. Действиями этого уровня являются загрузка, запись, переход, прибавление, удаление.

Уровень подпрограмм. Объекты уровня: подпрограммы, стек перехода по вызову. Действия уровня: обращение к стеку, вызов подпрограмм, возвращение из подпрограммы вызова.

Уровень прерываний. Объекты: программы обслуживания прерывания. Действия: активация, маскировка, снятие маскировки.

Уровень элементарных процессов. Объекты уровня: элементарные процессы, список готовых процессов. Действия: ожидание, сигнализирование, приостановление, возобновление.

Уровень внешней памяти. Объекты: блоки данных, канал передачи данных. Действие: чтение, запись, резервирование, освобождение.

Уровень виртуальной памяти. Объекты уровня: элементы памяти. Действия: чтение, запись и загрузка.

Уровень коммуникации. Объекты - конвейеры. Действия: создание, удаление открытие, закрытие, чтение, запись.

Уровень файловой системы. Объекты - файлы. Действия: создание, удаление, открытие, закрытие, чтение, запись.

Уровень устройств. Объекты - внешние устройства (принтер, клавиатура, дисплей и т. д.). Действия: создание, удаление, открытие, закрытие.

Уровень каталогов. Объекты: каталоги (папки, файлы). Действия: создание, удаление, связывание, нахождение, печатание.

Уровень пользовательских процессов. Объекты – процессы пользователя. Действия: создание, удаление, открытие, закрытие.

Уровень оболочки. Объекты - среда программирования. Действия - операторы (команды) на языке оболочки.

#### Выводы

- ✓ Деление понятий позволяет образовать множества объектов; классификацию можно трактовать как систему вложенных друг в друга

делений. В современной математике пространство определяется как множество каких-либо объектов, которые называются точками, ими могут быть геометрические фигуры, функции, состояния физической системы и т. д. Следовательно, классификация генерирует (информационное) пространство.

- ✓ Многокритериальная классификация генерирует многомерное пространство.
- ✓ Управление многомерным пространством осуществляется посредством адекватной метасистемой.
- ✓ Наука изучает объекты, явления, процессы, выявляет зависимы они или нет; в первом случае изучает качественные и количественные отношения, зависимости, закономерности, законы их зависимости. Зависимости между компонентами метасистемы, а также переход к другой парадигме изучаются посредством транзисии метасистемы.
- ✓ Между взаимосвязанными объектами, процессами, явлениями связь осуществляется посредством операций, действий, деятельности.

### **Литература**

1. Словарь по кибернетике, под ред. В. С. Михалевича, Киев, 1989
2. Д. Бэлэнел Многокритериальная классификация
3. Д. Бэлэнел Матрешка Баланел как способ представления знаний
4. Математическая энциклопедия
5. <http://psi.webzone.ru/st/070600.htm>
6. В.И.Маркин, <http://logic.philos.msu.ru/texts/concept/concept.html>

*Recenzenți: N. Objelean, dr., conf. univ.  
S.Pereteatcu, dr., conf. univ.*

*Prezentat în luna noiembrie 2010*

## Simulari de marketing prin metoda Monte Carlo

**Adrian GHERASIM**

*Lector universitar doctor*

*Universitatea „George Bacovia” din Bacău*

*Simulation has a central place within the marketing research, offering the best results both in „producing” some informations, and in adopting marketing decisions. It may be realised following certain rules based upon certain important principles and embodying the most different forms.*

**Metoda Monte Carlo** permite realizarea de simulări cu ajutorul sondajelor și proceselor probabilistice.<sup>1</sup>

Pentru a-i prezenta conținutul, ne vom folosi de un exemplu. Mai concret, vom presupune că simularea se referă la servirea clienților într-un magazin, obiectivele urmărite prin intermediul ei fiind:

- *minimizarea timpului de așteptare* în cazul clienților;
- *minimizarea timpului de inactivitate* în cazul vânzătorilor.

Din sondajele efectuate, să zicem că au rezultat următoarele date: circa 30 % din clienți sosesc la un interval de timp de 7 minute, iar restul de 70 % la un interval de 12 minute; timpul mediu de servire a unei persoane, în 60 % din cazuri, este de 6 minute, iar în restul de 40 % - de 15 minute.

Prin urmare, intervalul mediu între două sosiri consecutive de clienți este de:

$$0,3 \times 7 + 0,7 \times 12 = 10,5 \text{ minute,}$$

iar timpul mediu pentru servirea unui client este:

$$0,6 \times 6 + 0,4 \times 15 = 9,6 \text{ minute.}$$

Pentru realizarea simulării, momentele sosirii în magazin a clienților din cele două categorii, precum și serviciile de durate diferite (din cele două categorii) solicitate de aceștia se aleg pur și simplu la întâmplare (folosindu-se, eventual, tabele cu numere întâmplătoare).

---

<sup>1</sup> Ph. Kotler: *Quantitative Analysis in Marketing Research Courses*, în L. G. Smith (ed.): *Reflections on Progress in Marketing*, American Marketing Association, New York, 1964, p. 651-663



Să presupunem că datele pe care se va baza simularea vor fi cele din Tabelul 11.

În situațiile în care, numerele întâmplătoare (din coloana 2) sunt 0, 1 sau 2, intervalul de sosire a clienților este de 7 minute, iar dacă ele sunt de la 3 la 9, intervalul respectiv este de 12 minute. De asemenea, dacă numerele întâmplătoare (din coloana 6) sunt de la 0 la 5, timpul de servire a unui client este de 6 minute, iar pentru cele de la 6 la 9, timpul de servire este de 15 minute.

Momentele (timpii) sosirii fiecărui client  $i$  ( $t_{c_i}$ ), trecute în coloana 4, se determină cu relația:

$$t_{c_i} = t_{c_{i-1}} + i_{s_i}$$

în care:  $t_{c_{i-1}}$  - momentul (timpul) sosirii clientului precedent;  $i_{s_i}$  - intervalul între două sosiri aferent clientului  $i$ .

Altfel spus, timpul de pe fiecare rând  $i$  al coloanei 4 se obține însumând la valoarea de pe rândul precedent ( $i-1$ ) timpul de pe același rând al coloanei 3.

Momentele (timpii) începerii servirii fiecărui client  $i$  ( $t_{is_i}$ ), înscrise în coloana 5 a tabelului, se stabilesc astfel:

$$t_{is_i} = t_{is_{i-1}} + t_{s_{i-1}}$$

în care:  $t_{is_{i-1}}$  - momentul începerii servirii clientului anterior;  $t_{s_{i-1}}$  - timpul necesar servirii clientului anterior.

### Date ipotetice aferente unei simulări de servire a clienților unui magazin

Tabelul 11

Nr.de ordine al clientului	Nume-rele întâmplătoare aferente sosirilor	Inter-valul sosiri-lor	Mo-men-tul sosirii ( $t_{c_i}$ )	Mo-mentul înce-perii servirii ( $t_{s_i}$ )	Nume-rele întâm-plătoare aferente servirii	Timpul necesar servirii ( $t_{s_i}$ )	Mo-mentul finali-zării servirii ( $t_{f_i}$ )	Timp așteptare clienți ( $t_{ac_i}$ )	Timp așteptare vânzători ( $t_{av_i}$ )
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	6	-	0	0	3	6	6	0	0
2	7	12	12	12	8	15	27	0	6
3	5	12	24	27	9	15	42	3	0
4	2	7	31	42	2	6	48	11	0
5	9	12	43	48	8	15	63	5	0
6	6	12	55	63	4	6	69	8	0
7	4	12	67	69	7	15	84	2	0
8	7	12	79	84	5	6	90	5	0
9	0	7	86	90	1	6	96	4	0
10	1	7	93	96	6	15	111	3	0

De exemplu, pentru cel de-al treilea client, acest timp va fi:

$$t_{is_3} = t_{is_2} + t_{s_2} = 12 + 15 = 27$$

Dacă momentul începerii servirii clientului  $i$  ( $t_{\bar{s}_i}$ ) precede momentul sosirii acestui client ( $t_{c_i}$ ), adică dacă:

$$t_{\bar{s}_i} < t_{c_i},$$

acesta se consideră a avea loc în momentul sosirii clientului  $i$ , presupunându-se deci că:

$$t_{\bar{s}_i} = t_{c_i}.$$

De exemplu, timpul de începere a servirii clientului al doilea ar trebui să fie:

$$t_{is_2} = t_{is_1} + t_{s_1} = 0 + 6 = 6$$

Deoarece acest moment precede momentul sosirii în magazin a clientului respectiv ( $t_{c_2}$  fiind egal cu 12), se consideră că el are loc nu la 6 minute (cât durează servirea primului client), ci la 12 minute după sosirea primului (acesta fiind intervalul care desparte sosirea celui de-al doilea client de sosirea primului).

Cu alte cuvinte, deoarece:

$$t_{is_2} < t_{c_2} \quad \text{sau} \quad 6 < 12,$$

se consideră că:  $t_{is_2} = 12$ .

În ceea ce privește *momentul (timpul) de finalizare a servirii* unui client  $i$  ( $t_{f_i}$ ), ale cărui valori sunt trecute pe coloana 8 a tabelului, acesta se determină cu relația:

$$t_{f_i} = t_{is_i} + t_{s_i}.$$

Astfel, momentul finalizării servirii clientului al treilea, de pildă, va fi:

$$t_{f_3} = t_{is_3} + t_{s_3} = 27 + 15 = 42$$

*Timpul de așteptare a clientului  $i$  ( $t_{ac_i}$ )* se calculează astfel:

$$t_{ac_i} = t_{is_i} - t_{c_i}.$$

De exemplu, în cazul celui de-al treilea client, acest timp este:

$$t_{ac_3} = t_{is_3} - t_{c_3} = 27 - 24 = 3 \text{ minute.}$$

În fine, *timpul de așteptare a vânzătorului* până la apariția clientului  $i$  ( $t_{av_i}$ ), ale cărui valori sunt trecute în coloana 9 a tabelului, se stabilește cu următoarea formulă:

$$t_{av_i} = t_{is_i} - t_{f_{i-1}} .$$

Astfel, corespunzător celui de-al doilea client, acest timp va fi de:

$$t_{av_2} = t_{is_2} - t_{f_1} = 12 - 6 = 6 \text{ minute.}$$

Urmându-se metodologiile de calcul expuse, se obțin datele din Tabelul 7. Din acesta rezultă că, datorită faptului că persoanele (clienții) intră în magazin la intervale diferite (fiind serviți în timpi, de asemenea, diferiți), în mod firesc apar timpi în care ei sunt nevoiți să aștepte finalizarea servirii clientului precedent. Mărimea timpului lor total de așteptare ( $T_a$ ) este de:

$$T_{ac} = \sum_i t_{ac_i} = 3 + 1 + 1 + 5 + 8 + 2 + 5 + 4 + 3 = 41 \text{ minute.}$$

Totodată, din aceleași motive, și vânzătorii pot fi aduși în situația de a aștepta sosirea clienților, mărimea totală a acestui timp ( $T_{av}$ ) fiind de:

$$T_{av} = \sum_i t_{av_i} = 6 \text{ minute.}$$

Cu cât numărul clienților incluși în eșantion este mai mare, cu atât informațiile furnizate de simulare sunt mai semnificative.

Metoda Monte Carlo poate fi folosită cu rezultate bune și în alte tipuri de simulări.

### **Bibliografie**

1. Kotler, Ph.: *Quantitative Analysis in Marketing Research Courses*, în L. G. Smith (ed.): *Reflections on Progress in Marketing*, American Marketing Assosiation, New Yurk, 1964
2. Lehmann, D. R., Gupta, S., Steckel, J. H.: *Marketing Research*; Addison - Wesley, New York, 1998
3. Morgenroth, W. M., Tazlor, J. S.: *Simulation: Metods and Applications*, în R. Ferber: *Handbook of Marketing Research*, McGraw-Hill, New York, 1974
4. Pruteanu, Șt., B. Anastasiei, Jijie, T.: *Cercetarea de marketing. Studiul pieței pur și simplu*, Editura Polirom, Iași, 2002
5. Sudman, S., Blair, E.: *Marketing Research. A problem - Solving Approach*, McGraw Hill, New York, 1998

## TEHNOLOGII INOVAȚIONALE ȘI INFORMAȚIONALE ÎN PREDAREA DISCIPLINELOR LA SPECIALITATEA „MERCEOLOGIE ȘI COMERȚ”

*Raischi Natalia - lector superior, UCCM*

*Researches, concerning quality assurance in the Republic of Moldova in the light of Bologna process revealed some characteristic features: expansion of higher education; internationalization of job market and mobility of students, teachers; continuous character of human teaching in the changing world; democratization of education at the level of system and processes; computerizing the studying process, developing the distance learning. The process of teaching the students the specialty „Science of goods and trade” has a number of features: the teacher must have a normative basis, which includes: standards, technical requirements, regulations, laboratory works which need goods’ samples. The solution of these problems was found with the help of informational technologies. There were created electronic addresses and we send the necessary materials for preparing for lessons, using the notebook and projector in the class.*

În momentul de față omenirea se află într-o eră *postindustrială*. Aceasta este, după părerea noastră, o eră *tehnologică*, în sensul că este dominată de tehnologii. Bogăția este creată acolo unde acționează în forță noile tehnologii. Cea mai semnificativă dintre aceste tehnologii este cea care asigură suportul *societății informaționale: tehnologia informației și a comunicațiilor* (TIC). Această tehnologie permite prelucrarea și vehicularea informației într-o manieră revoluționară, de natură să producă schimbări profunde în societate, în general, și în economie, în particular. Conceptul de *informație* pare a fi crucial pentru societatea informațională. Examinând în profunzime și observând ce se petrece în „*noua economie*”, bazată pe Internet [4], constatăm că esența lucrurilor în noua societate este dată de *comunicare*, deci de schimbul de informație între parteneri, schimb din care rezultă o nouă informație și o nouă valoare, fie ea culturală sau economică. Astfel, mai important decât difuzarea informației comerciale pe Internet (publicitatea) este mai semnificativ faptul că *tehnologiile societății informaționale* au un profund impact asupra dezvoltării științifice și tehnologice, în general. Aceste tehnologii permit:

- modelarea și simularea unor fenomene complexe;
- prelucrarea avansată a datelor experimentale;

- contribuția esențială în ceea ce privește înțelegerea și utilizarea unor fenomene (deci, la progresul științei și tehnologiei).

După părerea noastră, *tehnologiile societății informaționale au un profund caracter integrator*, atât la nivelul “managementului informației”, cât și la cel al realizării fizice a unor sisteme tehnice.

Tehnologiile informației și comunicațiilor sunt esențiale pentru cooperarea științifică internațională, nu numai pentru facilitarea comunicării între specialiști, ci și pentru accesarea de la distanță a unor echipamente costisitoare, folosite în cercetarea științifică. De aici, posibilitatea funcționării unor centre de cercetare sau institute “virtuale”.

Prin declarația de la Lisabona [3], Uniunea Europeană își propune să dezvolte, în decurs de un deceniu, cea mai competitivă economie bazată pe cunoaștere. Această declarație conține și un plan de măsuri, care arată care sunt principalele direcții de acțiune (i-am numi vectorii economiei bazate pe cunoaștere). Menționăm aici trei dintre ei:

- ❖ societatea informațională;
- ❖ educația;
- ❖ cercetarea.

În această lume, în care singurul aspect nemodificat este schimbarea, învățământul (educația) trebuie să se integreze și să-și adapteze ofertele pentru a veni în sprijinul noii economii, bazate pe cunoaștere, actualizându-și permanent finalitățile și resursele, astfel încât să răspundă noilor provocări și, în același timp, să le ofere subiecților educației deprinderi și instrumente de muncă eficiente.

În procesul de la Bologna calitatea este numită direcție prioritară a dezvoltării învățământului superior. Cercetările realizate, privind calitatea învățământului superior prin prisma Procesului de la Bologna, au pus în evidență unele tendințe specifice pentru R Moldova [2]:

1. Expansiunea învățământului superior. Studiile superioare nu mai sunt studii de elită, ci devin, treptat, studii de masă.
2. Internaționalizarea pieții de muncă și a mobilității studenților, cadrelor didactice. Orientând procesul de învățământ spre calitate, această tendință a evidențiat un concept extrem de important – competența și a reiterat problema recunoașterii mutuale a studiilor și calificărilor.
3. Caracterul continuu al învățării umane în condițiile unei lumi în permanentă schimbare. Funcția principală a sistemului de învățământ încetează de a mai fi cea transmisivă (a valorilor, a cunoștințelor): pe prim plan revine funcția constructivă (a valorilor, cunoștințelor, competențelor). Componenta predare cedează locul de frunte componentei învățare.
4. Democratizarea învățământului la nivel de sistem (decentralizarea, autonomia universitară etc.) și la nivel de proces (autonomia cadrelor didactice, posibilitatea existenței unor trasee individuale de parcurgere a programelor de formare de

către studenți etc.) orientată la stabilirea unor relații democratice între cuplurile: profesor-student etc. Democratizarea, însoțită de diversificarea modalităților de a căpăta studii superioare, presupune creșterea responsabilității actorilor sistemului educativ, informarea lor operativă. Concomitent, apare problema monitorizării calității realizării procesului de învățământ și a rezultatelor lui.

5. Umanizarea învățământului (asigurarea dezvoltării libere a personalității, atribuirea studentului rolului de actor al propriei învățări) constituie o altă tendință în dezvoltarea învățământului superior. Umanizarea presupune reglarea procesului de învățământ din două perspective: asigurarea corespunderii caracteristicilor absolvenților standardelor de formare (control) și asigurarea adaptării mijloacelor de formare a caracteristicilor studentului (facilitarea învățării).
6. O tendință importantă în dezvoltarea învățământului o constituie informatizarea procesului de formare, dezvoltarea învățământului la distanță și a învățământului deschis.

Au trecut peste 20 ani din momentul de când a fost acceptată direcția spre computerizarea sistemului de învățământ. Dacă mai înainte specialistul nu putea visa ca la locul de muncă să aibă un calculator personal, acum putem spune că acestea au intrat în casa noastră. În toate situațiile, calculatorul constituie un instrument de organizare al mediului de instruire, dirijat de către profesor sau realizat prin programe aplicative, care asigură autoinstruirea, dar rămân un mijloc de învățământ mai complex care și asistă instruirea - autoinstruirea, de unde combinarea sa cu alte mijloace, metode, forme de organizare a activității, ca elemente ale strategiei didactice.

Procesul de instruire a studenților la specialitatea „Merceologie și comerț” și, în special, la disciplinele compartimentului „merceologie” are unele particularități:

- ✓ Studiul merceologic al unei grupe marfă solicită prezența bazei normative constituită din: standarde, prescripții tehnice, regulamente etc. Numărul de DNT-uri, la care se fac trimiteri și pe care se bazează studiul, ajunge la 20-30 documente. Procurarea DNT-urilor pe suport de hârtie din magazinul Fondului Național de DNT costă 4 lei pagina. Astfel, costul unui standard de 25 pagini este 100 lei. Apoi ele trebuie multiplicat în număr necesar pentru studenți 10-15 exemplare. Pentru fiecare DNT se rezervează un biblioraft cu scopul depozitării și păstrării.
- ✓ În procesul studiului permanent este nevoie de prezentarea schemelor tehnologice, imaginilor, cataloagelor și a altor materiale, care, tradițional, se imprimau pe suport de hârtie și carton sub formă de tabele. Dar acestea se uzează rapid și au un aspect estetic nu prea atrăgător.
- ✓ Organizarea petrecerii lecțiilor practice și de laborator solicită prezența mostrelor de mărfuri din sortimentul comercial. Acestea se supun estimărilor calitative, se verifică parametrii tipo-dimensionali, reglementați de DNT-uri etc. Sortimentul

comercial este în permanentă diversificare și înnoire, prețul mărfurilor variază de la un produs la altul în limite de la 10 lei la câteva mii, astfel achiziționarea mărfurilor în calitate de mostre este costisitoare, în special, la compartimentele ce țin de „Merceologia mărfurilor nealimentare”.

Soluția a venit prin utilizarea tehnologiilor informaționale. La începutul semestrului am creat pentru studenții anului III un e-mail: [merceologzi08@yahoo.com](mailto:merceologzi08@yahoo.com) și pentru studenții de la studii cu frecvență redusă: [merceologff08@yahoo.com](mailto:merceologff08@yahoo.com) cu parola de acces cunoscută de ei. La aceste adrese sunt plasate materialele necesare pentru lecții: DNT-urile scanate, schemele, imaginile, agendele întrebărilor etc. Astfel, studenților li se asigură aspectul facilitării învățării excluzând necesitatea copiilor multiple, pe care, ei nici nu le mai citesc. În condiții confortabile la momentul potrivit pentru ei, la calculatorul personal au posibilitate să ia cunoștință de informația necesară pentru lecția ce va urma. La lecții DNT-urile sunt prezentate studenților la calculator scanate, în varianta, care au preluat-o de pe e-mail. Împreună cu profesorul, ei studiază conținutul, cerințele, metodologia încercărilor reglementate de standarde și dispăre necesitatea de DNT pe suport de hârtie.

Utilizând modemul portabil de conexiune la Internet, notebook-ul și proectorul, asigurăm posibilitatea vizionării filmelor la teme studiate, familiarizarea cu noutățile și diversitatea sortimentală a mărfurilor celor mai mari și renumiți producători. Toată informația este actualizată la momentul accesării pe Internet.

Cu studenții de la facultatea Studii cu frecvență redusă am convenit să petrecem susținerea tezelor de control prin intermediul calculatorului, utilizând programul Skype prealabil stabilind zilele de: 11.12.2010; 29.01.2011 și 05.02.2011 pentru petrecerea videoconferințelor.

Totalizând cele menționate mai sus, considerăm că implementarea tehnologiilor informaționale oferă următoarele facilități:

1. Completează arsenalul metodelor și mijloacelor de predare – învățare – evaluare, asigurându-se o interferență între două tipuri de instruire și învățare: cea tradițională, realizată în lumea reală, în condiții de viață universitară și cea modernă, deplasată într-un mediu virtual, accesibil doar celor inițiați.
2. Răspunde provocărilor societății contemporane. În ultimii ani, aceasta înaintea cereri mai insistente în privința a tot ce este legat de calculatoare: pregătirea specialiștilor, din toate domeniile, în utilizarea computerului personal – prin dezvoltarea abilităților de a găsi, a acumula și a înțelege informația, de a aplica tehnologiile informaționale și comunicaționale la prelucrarea ei, de a construi modelele virtuale ale obiectelor, proceselor și acțiunilor din lumea reală.
3. Contribuie la creșterea motivației față de studiul unor discipline ca „Merceologia”, care nu au nimic comun cu informatica, deoarece facilitează învățarea, datorită faptului că se iau în considerație necesitățile individuale ale studentului, capacitățile și preferințele sale în organizarea procesului de învățare, asigurând eficiența acestuia.

4. Fiind de acord cu majoritatea specialiștilor [1], care tratează implicarea tehnologiilor informaționale în procesul de predare – învățare, putem afirma că noile tehnologii, împreună cu resursele informaționale aferente și serviciile Internet, deschid o nouă direcție în procesul de predare-învățare, care se axează pe *o largă comunicare, apropiere virtuală, înlăturarea oricăror bariere între parteneri; schimb liber de idei și opinii, informarea între participanții la un proiect comun și dorința firească de a cunoaște; pe contactele cu experiența altor persoane etc.*
5. Aplicarea tehnologiilor informaționale în sistemul de învățământ este impusă de exigențele societății actuale. Mediile de instruire, bazate pe Internet, aduc cu sine atât un nou mediu educațional (Internet-ul), cât și noi metode de predare-învățare-evaluare, care adaugă noi valențe procesului de învățământ. Valoarea adăugată de acestea vizează organizarea procesului de învățământ și creșterea calității sale, dezvoltarea deprinderii de a lucra în echipă și de a privi profesorul ca îndrumător în procesul de învățare, testarea și dezvoltarea de noi mijloace de învățământ.
6. Forma de prezentare a materialelor didactice în varianta electronică are avantajele: costuri de întreținere și expediere reduse; accesibilitate directă și flexibilitate pentru student; actualizare imediată a datelor prezentate; accesul în timp real la informație, când și unde îi este necesar studentului; lipsa necesității spațiilor de depozitare; îmbinarea pe un singur suport a mediilor de învățare: text, imagine, sunet, animație etc.; posibilitatea de acces la toate sursele relaționate materialului didactic existente pe Internet prin intermediul legăturilor.

Este un început de experiență și sperăm să găsească continuitate și să prezinte niște rezultate eficiente.

### **Bibliografie**

1. Antonesei L., O introducere în pedagogie. Dimensiunile axiologice și transdisciplinare ale educației, Ed. Polirom, Iași, 2002.
2. Cabac V. Calitatea învățământului superior în viziunea comunității academice. Studiu de caz – Universitatea „Alec Russo” din Bălți. – Institutul de Politici Publice, 2006.
3. Declaration of the Presidency of the European Council, Lisbon, 22-23 March 2000.
4. Kevin Kelly, “New rules for the new economy”, Fourth Estate, London, 1998.

*Recenzenți: S.Fedorcicov, dr., conf. univ.  
M. Cernavca, dr., conf. univ.*

*Prezentat în luna noiembrie 2010*



## UTILIZAREA INSTRUMENTELOR BUSINESS INTELLIGENCE ÎNTR-O LUME TOT MAI COMPETITIVĂ

*Gabriela FOTACHE, lect.univ.dr.  
Marian FOTACHE, lect.univ.drd.  
Universitatea G Bacovia din Bacău*

*Nowadays managers are forced to go through a real informational ocean, being bombing with new and new data, which should be making sense by transforming them into information, which should be useful, transforming them into knowledge and which, finally, should be materialized in actions, in decisions. Informational technologies come to support such managers as to make available a whole arsenal of solutions and software instruments which are more or less complexed.*

Evoluția tehnologiilor informaționale constituie motorul schimbării societății în ansamblul ei. Stă în firea lucrurilor ca lumea să fie într-o continuă schimbare, însă dimensiunea și viteza ultimelor schimbări au creat un vid, datorat lipsei de sincronizare între schimbare și demersul de creare a unui instrumentar de măsurare și analiză a schimbării. Plecând de la aceste premise, se impune o reproiectare a tuturor politicilor de producție, vânzare, personal astfel încât să se obțină o eficiență sporită a utilizării atât a vechilor factori de producție, cât și valorificarea noilor resurse specifice societății informaționale<sup>1</sup>.

Succesul oricărei organizații depinde de metoda și rapiditatea cu care răspunde la solicitările pieței caracterizată astăzi de o perpetuă schimbare. Sistemele informaționale clasice, nu dispun de facilități de analiză multidimensională, care să ofere posibilitatea cuantificării, analizei, evaluării, interpretării și predicției economico-financiare necesare sprijinirii proceselor decizionale inteligente. *BI* contribuie efectiv la dezvoltarea de noi strategii prin eficientizarea exploatarea resurselor societății informaționale reprezentate de *date, informații, cunoștințe, inteligență*, resurse ale dezvoltării, indispensabile progresului economic<sup>2</sup>.

Conștientizarea largă a valorii informației și trecerea de la teoria valorii bazate pe muncă la teoria valorii bazate pe cunoaștere plasează entitățile economice în fața

1 Fotache G., Fotache M., Dezvoltarea infrastructurii sistemelor informaționale internaționale – condiție esențială pentru coordonarea activităților organizației pe piața globală – Editura Academiei Forțelor Terestre „Nicolae Bălcescu”, Sibiu 2002, ISBN 973-8088-74-7

2 Fotache G., *Sistemul informațional – baza creșterii eficienței activității decizionale* – Vol. Simpozionului Științific Internațional, Chișinău 2000, ISBN 9975-905-78-1

unei noi provocări – supraîncărcarea cu date provenite din mediul extern și intern; ea implică gestionarea noianului de date care agresează entitatea astfel încât să se obțină efecte pozitive, în condițiile deschiderii permanente față de mediu. Acest fenomen este generat, pe de o parte, de nevoia crescândă de informații pentru desfășurarea activității la diferite niveluri de conducere, iar pe de altă parte, de cantitatea imensă de informații care circulă permanent în mediul entității.

Managementul modern își construiește o bază informațională proprie<sup>3</sup>, și nu se limitează doar la informații ce provin din interiorul organizației care să conducă la epuizarea universului informațional al entității. Calitatea managementului se măsoară și prin capacitatea de a „citi” informații, cunoștințe acumulate de entitatea economică sau de interes pentru aceasta, apărute pe căi neorganizate sau structurate pentru alte scopuri. Pe de altă parte, baza informațională și baza de cunoștințe a activității manageriale trebuie să reprezinte un obiectiv permanent în ce privește scopurile decizionale și nucleul de informații și cunoștințe care să le susțină.

Neavând acces direct la informațiile utile, certe, valoroase, de înaltă calitate referitoare la performanțele financiare și operaționale ale afacerilor pe care le conduc, majoritatea factorilor de decizie sunt obligați să piardă mult timp cu construirea unor modele proprii de analiză<sup>4</sup>, a unor rapoarte personalizate prin care să obțină o „reconciliere” a multiplelor variante de adevăr, pe care le obțin din surse disparate atât interne cât și externe.

### *Soluțiile Business Intelligence și rolul lor*

Am făcut un exercițiu și am întrebat mai multe persoane din anturajul meu (cadre didactice, studenți, manageri, economiști, ingineri, sociologi ...) ce înțeleg prin *Business Intelligence*. Rezultat a fost un amalgam de opinii total diferite prin prisma experienței fiecăruia. Cei care au legătură cu domeniul IT au fost înclinați să considere conceptul legat de sisteme informaționale și mai ales de sistemele expert, cei de la Economie au legat termenul de crearea unui cadru de relații care să permită o mai bună desfășurare a proceselor de afaceri, mulți au legat termenul de *inteligență* de termenul *deștept* ajungând la *acei băieți deștepti*, alții influențați de termenul *Intelligence* au considerat că se referă la spionaj economic. Deși diferite aceste opinii și chiar contradictorii, toate pot fi considerate corecte.

Business Intelligence (BI) este un termen la modă, un *buzzword* cum spun americanii, fapt dovedit de cele cca 40 de milioane de referințe la nivel de pagini Web returnate de Google (dublu față rezultatele returnate în cazul căutării - „*information system*”), și cu toate acestea continuă să fie un concept vag și chiar intraductibil.

3 Fotache M., Fotache G., *The method concept in developing the information systems*, Buletin științific al Universității „George Bacovia” Anul VIII, nr.1, Editura Sedcom Libris, Iași, 2005

4 Fotache G., Fotache M., *Sistemul informațional managerial și informația contabilă*, Vol. Sesiunii științifice „Economia românească – prezent și perspective” Editura Universității Suceava, 2005 ISBN 973-666-164-4

BI de la caz la caz poate fi asimilat unor procese de marketing, componentă a planificării strategice sau ca parte Managementului Informației, a Managementului Cunoștințelor sau ca și componentă a Tehnologiilor Informaționale

Diverse articole și alte materiale publicate care fac referire la acest concept evită să traducă sau să găsească un corespondent românesc. Nici o traducere de genul *inteligența afacerii* sau *afacere inteligentă* nu satisface aria conceptului care este mult mai completă și mai complexă. Wikipedia ne „luminează” considerând BI-ul ca fiind, cunoștințe, tehnologii, competențe, aplicații, politici, reguli utilizate cu scopul de a înțelege mai bine contextul unei afaceri.

Poate este mai simplu să definim termenul de BI prin a prezenta ce nu este:

- BI nu este un produs. Deși sunt multe produsele care ne pot ajuta în implementarea soluțiilor BI, BI nu este un produs ce poate fi cumpărat și instalat pentru a rezolva problemele firmei.
- BI nu este o tehnologie. Deși instrumentele de tip Data Warehouse, baze de date relaționale, instrumente de tip ETL, instrumente de interfață BI, tehnologii de tip server sunt folosite în implementarea și exploatarea acestor soluții, BI nu este doar o tehnologie.
- BI nu este o metodologie. Deși utilizarea unei metodologii adecvate este esențială în succesul oricărui proiect de BI, ea trebuie combinată cu soluții tehnologice existente și depinde foarte mult de schimbările organizaționale, pe care le implică.

Steve și Nancy Williams<sup>5</sup> consideră că BI reprezintă o combinație de produse, tehnologii și metode care să permită organizarea informațiilor-cheie, care sprijină managementul organizației să obțină un profit mai mare și să-și îmbunătățească performanțele. Abordat din acest unghi, conceptul de BI poate fi considerat componentă a responsabilității sociale a unei afaceri, care, în opinia laureatului Nobel pentru economie, Milton Friedman, este creșterea profitului. Realitatea zilelor noastre ne arată că lucrurile sunt un pic mai complexe și că nota un pic machiavelică de obținere a profitului cu orice preț nu mai este actuală. Responsabilitatea socială a unei afaceri este mai mult crearea plusvalorii și nu doar de creștere a profitului. Bechtel obține profituri imense prin practicarea unor prețuri mult peste costurile reale, dar la capitolul responsabilitate socială nu știu cât poate „acoperi” cu cei câteva zeci de kilometri de autostradă realizați în 5 ani.

Managerii de azi se confruntă permanent cu noi și noi provocări atunci când iau decizii. Branduri tradiționale care au reușit să facă față unor condiții foarte vitrege, cu zeci și chiar sute de ani de experiență în afaceri, au dat faliment sau sunt amenințate cu dispariția datorită lentorii în adaptarea politicilor manageriale la noul

---

<sup>5</sup> Williams, S., Williams, N., - *The Profit Impact of Business Intelligence*, Morgan Kaufman Publishers, San Francisco, 2007

mers al economiei. Acele companii, care reușesc să creeze un avantaj concurențial și să dezvolte strategii de afaceri net superioare pentru piețe ce evoluează rapid, vor devansa cu mult companiile încete, care au un ritm de dezvoltare mai lent. Puși în fața unei competiții tot mai intense, managerii, au fost constrânși să caute soluții pentru a fi tot mai competitivi. Firesc au apelat la acel „drum bătătorit” reprezentat de teoria economică bazată pe capital, condusă de profituri și organizată pe ierarhii. Au început să caute eficiența prin reducerea cheltuielilor de personal, prin crearea de produse inovative, prin exploatarea în exces a resurselor existente, neînțelegând că nu pot controla o serie de factori care le vor influența afacerile (scăderea cererii, inflație, practici neonestе, economie subterană). În fapt managerii de astăzi descoperă că ceea ce s-a schimbat este schimbarea.

Peter Druker, influențat de transformările pe care le-au suferit la sfârșitul secolului trecut, câteva din marile firme americane, afirma într-un articol din Wall Street Journal, că transformarea economică trebuie să aibă la bază ...” o dorință de a regândi și reexamina teoria de afaceri a companiei. E necesar să ne oprim a mai spune „noi știm” și vom spune „să întrebăm”. Și aici întâlnim două seturi de întrebări ce trebuie să fie puse. Primul: cine sunt clienții noștri și cine sunt non-clienții? Ce este valoarea pentru ei? Pentru ce plătesc aceștia? Al doilea: ce fac companiile de succes și noi nu facem? Ce își asumă ei din ceea ce noi știm că am greșit?”

De multe ori ne punem întrebarea care este secretul unei afaceri de succes. Multe afaceri de succes au fost construite de oameni vizionari, care au știut fie să identifice o cerere a unui bun sau serviciu ba chiar mai mult să creeze o cerere de bunuri și servicii inexistente la momentul inițial. Dar nu toți oamenii de afaceri sunt inovativi și cu atât mai puțin vizionari, și totuși au putut construi afaceri durabile de succes. Calitatea constă în identificarea aceluși optim a aceluși echilibru a factorilor ce pot influența o afacere. Bineînțeles, sunt factori pe care nu-i putem controla și care pot influența într-un mod radical orice afacere. Pentru astfel de situații și nu numai secretul constă în găsirea aceluși „ingredient” ce unește informația, oamenii și tehnologia necesară. Acesta este rolul BI-ului.

BI este un termen nou folosit inițial de diverșii furnizori de soluții software, un termen de tip „umbrela”, ce caracterizează un spectru larg de tehnologii, platforme software, aplicații și proceduri specifice.

Unii autori consideră BI ca fiind un set de concepte, metode și tehnologii, proiectate pentru a urmări un obiectiv greu de definit, prin care datele separate, generate de diverse aplicații, să fie transformate în informații utile și chiar în cunoștințe.

Complexitatea termenului impune trei perspective distincte:

- luarea unor decizii mai bune într-un timp mai scurt;
- transformarea datelor în informații;
- utilizarea unei abordări raționale a managementului.

*Decizii mai bune într-un timp mai scurt;*

Principalul scop al unei soluții BI este acela de a-i ajuta pe oameni să ia decizii menite să crească performanțele unei companii și să-i promoveze avantajul concurențial pe piață. BI oferă companiilor puterea de a lua decizii mai repede, mai bune.

Într-o societate ideală managerii, indiferent de nivelul la care se află, de la simplu supervisor până la managerul executiv (CEO<sup>6</sup>), iau decizii în funcție de experiența lor, gradul lor de înțelegere a afacerii, a unui anumit context de afaceri, propria interpretare a planului de afaceri, informațiile deținute. Nu de puține ori experiența, gradul de înțelegere și strategiile implicate în luarea deciziilor sunt destul de statice, iar odată cu trecerea timpului se schimbă foarte greu sub influența rezistenței la schimbare pe care o manifestă majoritatea indivizilor odată cu înaintarea în vârstă.

Totuși, informația prin definiție este mereu nouă, una din principalele proprietăți definitorii fiind dată de gradul de noutate pe care îl aduce, ceea ce înseamnă un ritm accelerat de schimbare/modificare și la o scară mare. De cele mai multe ori aceste schimbări sunt greu de controlat și de interpretat în sensul identificării semnificației și influenței asupra afacerii a acestor schimbări.

La modul cel mai simplu luarea unor decizii mai bune se traduce prin îmbunătățirea procesului de luare a deciziilor prin reducerea numărului de decizii greșite și o creștere a numărului de decizii bune. Întreg procesul de îmbunătățire a deciziilor se va materializa în plus valoare printr-o mai bună realizare a obiectivelor organizației.

BI facilitează procesul decizional, analizând în ce măsură acțiunile ce urmează a fi întreprinse sunt sau nu favorabile obiectivelor organizației. Astfel, alegerea celei mai bune decizii pentru o organizație se realizează cu ajutorul unui set de obiective bine definite cât și a unui plan de realizare a acestora.

Această relație dintre planul general al unei organizații și BI nu este unidirecțională. Pe de o parte, BI folosește planul ca unitate de referință pentru evaluarea calității deciziilor și, de asemenea, pe de altă parte, BI are un rol foarte important în crearea strategiilor și a planurilor.

Viteza de reacție, rapiditatea cu care se iau deciziile afectează și obținerea feed-back-ului într-o organizație. Întârzierile în obținerea informațiilor, precum și forma inadecvată scopului și momentul obținerii unor informații pot afecta negativ deciziile luate și care se pot materializa prin pierderea unor clienți și oportunități sau prin continuarea producerii unui produs care nu mai are cerere pe piață la momentul respectiv.

BI are un scop bine definit și anume acela de a optimiza administrarea resurselor informaționale. La nivelul unei organizații zi de zi sunt create, colectate, prelucrate, transformate volume mari de date și informații referitoare la comenzi, stocuri, furnizori, prețuri, date bancare, tranzacții economice, clienți etc. De asemenea, firma trebuie să folosească informații provenite din surse

6 Chief Executive Officer

externe referitoare la inflație, nivelul dobânzilor, impozite, date demografice, liste de corespondență. Studii recente relevă că mai mult de 93% din datele înregistrate la nivelul unei organizații nu sunt folosite în procesul de luare a deciziilor.

Instrumentele de BI pot integra datele colectate în toate sistemele și soluțiile informatice dintr-o companie - CRM (Customer Relationship Management), SCM (Supply Chain Management) și ERP (Enterprise Resource Planning) - și permit obținerea unei imagini complete și de ansamblu a performanțelor acesteia.

### **Bibliografie**

1. Williams, S., Williams, N., - *The Profit Impact of Business Intelligence*, Morgan Kaufman Publishers, San Francisco, 2007
2. Fotache M., Fotache G., *The method concept in developing the information systems*, Buletin științific al Universității „George Bacovia” Anul VIII, nr.1, Editura Sedcom Libris, Iași, 2005
3. Hancock, J., Toren, R., *Business Intelligence with SQL Server 2005*, Addison Wesley Professional, Upper Saddle River, 2007
4. Nonaka, I, Takeuchi H., *The knowledge-creating company*, Oxford UK, University Press, 2005
5. Ridderstrale, J., Nordstrom, K., *Funky Business*, Editura Publica, 2007

## CUPRINS

### SECȚIUNEA I

#### ASIGURAREA CALITĂȚII PROCESULUI

##### DIDACTIC

- LORETTA HANDRABURA, ALINA HANDRABURA**
1. TENDINȚE ACTUALE ÎN ASIGURAREA CALITĂȚII ÎNVĂȚĂMÂNTULUI SUPERIOR DIN RM .....3
- LARISA ȘAVGA**
2. DEZVOLTAREA ȘI IMPLEMENTAREA SISTEMELOR DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ÎN INSTITUȚIILE DE ÎNVĂȚĂMÂNT SUPERIOR.....12
- БЕЛЕЦКАЯ Н.М.**
3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ СТУДЕНТОВ: РОЛЬ МАЛЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ, СОЗДАННЫХ В ВУЗЕ, В ФОРМИРОВАНИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ НАВЫКОВ ВЫПУСКНИКОВ.....26
- TATIANA PUIU**
4. ASPECTE ȘTIINȚIFICE ȘI PRACTICE REFERITOARE LA CAPITALUL INTELECTUAL.....32
- АНДРЕЕВ В.В., КАЛИНИНА Г.В.**
5. АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА В ВУЗЕ.....38
- ОГУЙ Н.И., КАРПЕНКО Н.Н., ГЕРМАН Н.В.**
6. ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ – ОСНОВА ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ УНИВЕРСИТЕТА НА РЫНКЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ.....44
- ХАБИБОВ С.Х., ШАРОПОВ Ф.Р.**
7. УПРАВЛЕНИЕ ВНУТРЕННЕЙ СИСТЕМЫ ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ В ТАДЖИКСКОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ УНИВЕРСИТЕТЕ КОММЕРЦИИ.....50
- VALERIU SABAC, NONA DEINEGO, CORINA NEGARA**
8. STRATEGII DIDACTICE ȘI TEHNOLOGII INFORMAȚIONALE ÎN SPRIJINUL CALITĂȚII FORMĂRII SPECIALIȘTILOR .....54
- PETRU TODOS, ANDREI CHICIUC, STELA ȚICUL**
9. SISTEM DE EVALUARE A PERFORMANȚEI PROGRAMELOR DE STUDII .....60
- VIORELIA MOLDOVAN-BATRÎNAC**
10. RADIOGRAFIA ÎN DIMENSIUNEA 3 „С” A SISTEMULUI DE ASIGURARE A CALITĂȚII ÎN CONTEXTUL PROCESULUI BOLOGNA.....66

	<b>TUHARI TUDOR</b>	
11.	POLITICA DE CONTABILITATE – ELEMENT RELEVANT LA CALITATEA FORMĂRII SPECIALIȘTILOR DE CONTABILITATE .....	89
	<b>VIORICA PARASCHIVESCU, CARMEN RADU</b>	
12.	INSTITUȚII ȘI MODELE DE PROMOVARE A ȘTIINȚEI SUSTENABILITĂȚII.....	94
	<b>INA MALECA</b>	
13.	ASPECTE PRIVIND CONCEPTUL DE CALITATE A INFORMAȚIEI CONTABILE.....	104
	<b>MARIAN JALENCU</b>	
14.	NECESITATEA ABORDĂRII SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII (SMC) ÎN INSTITUȚIILE DE ÎNVĂȚĂMÂNT SUPERIOR ECONOMIC CA UN SISTEM DESCHIS SPRE MEDIUL DE AFACERI.....	108
	<b>VALENTINA SCUTELNICIUC, RODICA MAȚCAN</b>	
15.	DEZVOLTAREA ȘI VALORIFICAREA POTENȚIALULUI INTELECTUAL AL STUDENȚILOR (ÎN BAZA METODEI „STUDIU DE CAZ”) .....	114
	<b>NATALIA DRAGOMIR</b>	
16.	К ВОПРОСУ О ПОВЫШЕНИИ КАЧЕСТВА ПОДГОТОВКИ БУХГАЛТЕРОВ .....	117
	<b>VIOLETA URBAN, ADRIAN LUPAȘCU</b>	
17.	IMPORTANȚA IMPLEMENTĂRII PROGRAMELOR DE ORIENTARE PROFESIONALĂ ÎN UNIVERSITĂȚI.....	120
	<b>VASILE BOTNARCIUC, ION EȚCU, ANGELA SAJIN</b>	
18.	AVANTAJELE UNEI COMUNICĂRI DE CALITATE ÎN FORMAREA PROFESIONALĂ A STUDENȚILOR.....	126
	<b>LILIA LUPAȘCU</b>	
19.	COMUNICAREA MANAGERIALĂ CA AVANTAJ STRATEGIC .....	132
	<b>V.TROFIMOV, T.MERENIUC, A.TROFIMOV</b>	
20.	TRAINING QUALITY IN THE CONTEXT OF EUROPEAN VALUES: PROBLEMS AND SOLUTIONS.....	145
	<b>G. CARAGANCIU</b>	
21.	SISTEMUL ASIGURĂRII MANAGEMENTULUI CALITĂȚII: IMPLEMENTARE LA CATEDRA ”FINANȚE ȘI BĂNCI” .....	151
	<b>SVETLANA GUȚU</b>	
22.	OPTIMIZAREA COMUNICĂRII PROFESIONALE A STUDENȚILOR.....	155
	<b>GALINA BULAT</b>	
23.	RELEVANȚA OFERTELOR EDUCAȚIONALE PENTRU PIAȚA MUNCII.....	163
	<b>ALA BACIU- CAZACU, ANGELA PĂNUȚĂ</b>	
24.	FORME DE APLICARE A CUNOȘȚINȚELOR TEORETICE LA SPECIALITATEA „TURISM” .....	170
	<b>LAZUR MARIA</b>	
25.	GESTIONAREA MANAGEMENTULUI DE RISC ÎN ACTIVITATEA DE CONTROL VAMAL.....	174



- GABRIELA FOTACHE, MARIAN FOTACHE**
26. SECTORUL ÎNTRERINDERILOR MICI ȘI MIJLOCII DIN ROMÂNIA ÎN  
CONTEXTUL CRIZEI ECONOMICE ȘI FINANCIARE.....182
- COGĂLNICEANU NATALIA**
27. MODELE DE INVESTIGARE A INFLUENȚEI PUBLICITĂȚII ASUPRA DECIZIEI  
DE CUMPĂRARE A CONSUMATORULUI.....188
- VOLOVOI GALINA**
28. OPORTUNITATEA ABORDĂRII DE MARKETING STRATEGIC A CALITĂȚII  
PROCESULUI DIDACTIC UNIVERSITAR.....194

## SECȚIUNEA II

### IMPLEMENTAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT

#### AL CALITĂȚII

- BACIU SERGIU**
29. RESPONSABILITĂȚI INSTITUȚIONALE REFERITOARE LA PROMOVAREA  
POLITICILOR DE ASIGURARE A CALITĂȚII.....201
- ELENA FUIOR**
30. MOTIVAȚII ȘI OBSTACOLE ALE ASIGURĂRII CALITĂȚII ÎN  
ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR AUTOHTON .....206
- КАРПЕНКО О.В.**
31. ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА ПОДГОТОВКИ ПРОФЕССИОНАЛОВ  
В СФЕРЕ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО УЧЕТА: ОПЫТ КАФЕДРЫ  
БУХГАЛТЕРСКОГО УЧЕТА И АУДИТА ПОЛТАВСКОГО  
УНИВЕРСИТЕТА ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ.....214
- ИВАНОВ Ю.В.**
32. КАЧЕСТВО УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА КАК КОНКУРЕНТНОЕ ПРЕИМУЩЕСТВО  
ВЫСШЕГО УЧЕНОГО ЗАВЕДЕНИЯ.....220
- SIMION MUSTEAȚĂ**
33. EVALUAREA SATISFACȚIEI CLIEȚILOR – GARANȚIE DE ASIGURARE A  
CALITĂȚII SERVICIILOR EDUCAȚIONALE.....224
- ION PRISĂCARU**
34. OBIECTIVUL CALITĂȚII ÎN FORMAREA PROFESIONALĂ  
A AUDITORILOR.....232
- ANDRIȚCHI VIORICA**
35. MANAGEMENTUL CALITĂȚII ÎN DOMENIUL RESURSELOR UMANE:  
OPORTUNITĂȚI ȘI PERSPECTIVE.....237
- LARISA ȘAVGA, MARIAN JALENCU, GHEORGHE ȚURCAN, GHENADIE ȘAVGA**
36. IMPLEMENTAREA SISTEMELOR DE MANAGEMENT INTEGRAT ÎN  
INSTITUȚIILE DE ÎNVĂȚĂMÂNT SUPERIOR DIN REPUBLICA MOLDOVA:  
PROBLEME, VIZIUNI, PERSPECTIVE.....241

	<b><i>SERGIU PETROVICI, SVETLANA MUȘTUC</i></b>	
37.	PREGĂTIREA ȘI APLICAREA ÎN PRACTICĂ A STUDIILOR DE CAZ CA MIJLOC DE ASIGURARE A CALITĂȚII ÎNVĂȚĂMÎNTULUI UNIVERSITAR.....	250
	<b><i>DANIEL GHERASIM</i></b>	
38.	CALITATEA - COMPONENTA A STRATEGIILOR DE MARKETING ÎN DOMENIUL EDUCAȚIEI.....	259
	<b><i>RAISA SAMOTEEVA</i></b>	
39.	CALITATEA STUDIILOR SUPERIOARE: PARADIGMĂ FILOSOFICĂ.....	266
	<b><i>ОМЕЛЬЧЕНКО Н. В.</i></b>	
40.	УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ ОДИН ИЗ ВАЖНЕЙШИХ ЭЛЕМЕНТОВ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПОЛТАВСКОГО УНИВЕРСИТЕТА ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ.....	270
	<b><i>ION SÎRBU</i></b>	
41.	MANAGEMENTUL ȘTIINȚELOR SOCIO-UMANE.....	276
	<b><i>RAISA LAPUȘIN, OXANA LIVIȚHI,</i></b>	
42.	JOCUL DE AFACERI – METODĂ ACTIVĂ DE SPORIRE A CALITĂȚII FORMĂRII COMPETENȚELOR PRACTICE.....	284
	<b><i>НАУМЧИК АЛЛА АЛЕКСАНДРОВНА</i></b>	
43.	РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В БЕЛОРУССКИХ ВУЗАХ.....	290
	<b><i>CORINA CUȘNIR</i></b>	
44.	RELIEFĂRI PRIVIND ORIENTAREA SPRE PERFORMANȚĂ ȘI CREȘTEREA COMPETITIVITĂȚII INSTITUȚIEI DE ÎNVĂȚĂMÎNT SUPERIOR DIN SISTEMUL COOPERĂȚIEI DE CONSUM.....	297
	<b><i>TCACIUC CLAUDIA, SMOLEVSCAIA MARIANA</i></b>	
45.	PROMOVAREA IMPLEMENTĂRII SMC ÎN ÎNTREPRINDERILE COOPERATISTE PRIN INTERMEDIUL ABSOLVENȚILOR UCCM.....	302
	<b><i>ȘARGU LILIA</i></b>	
46.	NEGOCIEREA AFACERILOR PRIN PRISMA SISTEMELOR DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII.....	306

**SECȚIUNEA III**  
**TEHNOLOGII INOVAȚIONALE ȘI INFORMAȚIONALE -**  
**SUPPORT AL ASIGURĂRII CALITĂȚII**

- SERGIU OPREA***
47. DESPRE STRUCTURA PLANURILOR DE STUDII LA MASTERAT LA SPECIALIZAREA TEHNOLOGII INFORMAȚIONALE IN ECONOMIE.....312
- ANDREIA-SIMONA MELNIC***
48. PLATFORMA E-LEARNING - SUPORT AL ASIGURĂRII CALITĂȚII ÎNVĂȚĂMÂNTULUI LA DISTANȚĂ.....315
- TUDOR LEAHU***
49. PROBLEMELE MANAGEMENTULUI CALITĂȚII INSTRUIRII INFORMATICE ÎN INSTITUȚIILE DE ÎNVAȚĂMÂNT SUPERIOR.....321
- RADU CRISTIAN BUCȘĂ, ANDREIA MELNIC***
50. MOODLE - ALTERNATIVĂ PENTRU ASIGURAREA CALITĂȚII ÎNVĂȚĂMÂNTULUI DE TIP E-LEARNING.....330
- КУЛИБАБА В.В.***
51. КАЧЕСТВО ПЛАНИРОВАНИЯ И ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА НА ОСНОВЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ.....335
- ДУМИТРУ БЭЛЭНЕЛ***
52. ОПЕРАЦИИ В ПРОСТРАНСТВАХ, ГЕНЕРИРУЕМЫХ МНОГОКРИТЕРИАЛЬНОЙ КЛАССИФИКАЦИЕЙ.....338
- ADRIAN GHERASIM***
53. SIMULARI DE MARKETING PRIN METODA MONTE CARLO.....344
- RAISCHI NATALIA***
54. TEHNOLOGII INOVAȚIONALE ȘI INFORMAȚIONALE ÎN PREDAREADISCIPLINELOR LA SPECIALITATEA „MERCEOLOGIE ȘI COMERȚ”.....348
- MARIAN FOTACHE, GABRIELA FOTACHE***
55. UTILIZAREA INSTRUMENTELOR BUSINESS INTELLIGENCE ÎNTR-O LUME TOT MAI COMPETITIVĂ.....353