

ASPECTELE MANAGEMENTULUI CALITĂȚII ÎN STRUCTURILE EDUCAȚIONALE PRIVATE DIN DOMENIUL TEHNIC

Prof. dr. ing. ec. Dumitru MNERIE
Universitatea „Politehnica” – Timișoara



A absolvit Facultatea de Mecanică a Universității „Politehnica” din Timișoara, specializarea Tehnologia construcțiilor de mașini (1980). A dobândit calitatea de inginer principal la Întreprinderea de construcții navale și prelucrări la cald din Drobeta Turnu Severin, (1989), cercetător științific principal la Institutul Național de Cercetare Științifică și Inginerie Tehnologică ICSIT Titan, Filiala Timișoara, iar din anul 1990 este cadru didactic la Catedra de Tehnologie mecanică a Facultății de mecanică, din cadrul Universității „Politehnica” din Timișoara. Autor sau coautor a 12 cărți, peste 150 de lucrări științifice, 19 de contracte și granturi de cercetare. Domenii majore de interes: fabricația utilajului alimentară, materiale și tehnologii neconvenționale, managementul sistemelor integrate de producție.
Rector al Universității „Ioan Slavici” din Timișoara.

**Prof. dr. ing. ec. Dumitru
ȚUCU,**
Universitatea „Politehnica” –
Timișoara



Licențiat în specialitățile Mașini agricole (Universitatea „Politehnica”, Timișoara – 1984) și Managementul firmei (Universitatea de Vest Timișoara – 2001), doctor în Tehnologia materialelor din 1995. Expert evaluator, membru ANEVAR, expert CNCISIS. A fost profesor invitat la mai multe universități europene din Budapesta (2000), Osijek – Croația (2002), Nitra Slovacia (2003), Zagreb (2004). Membru în mai multe asociații profesionale: AGIR, Asociația Română de Tehnologii Neconvenționale, International Society of Lyophilization-Freeze Drying Inc.-USA etc. A scris 14 cărți și peste 150 de lucrări științifice publicate în țară și străinătate, a coordonat ca editor 5 cărți, a condus și participat la realizarea a peste 25 de contracte de cercetare, a participat la mai multe proiecte europene de cercetare în Franța, Belgia, Ungaria, Croația, Serbia etc. Începând din anul 2000 este profesor asociat pentru disciplinele Management și Economia firmei și

prorector al Universității „Ioan Slavici”
din Timișoara.

Prof.dr.ing.ec. Titus SLAVICI,
Universitatea „Politehnica” –
Timișoara



A absolvit: Facultatea de mecanică a Universității „Politehnica” din Timișoara, specializarea Tehnologia construcțiilor de mașini (1983), Facultatea de Automatică și Calculatoare, secția Automatică și Calculatoare (1994), Facultatea de științe economice, specializarea Managementul firmei (2001) și Finanțe (2002). Din anul 1985 este cadru didactic la Catedra de Tehnologie mecanică a Facultății de Mecanică din cadrul Universității „Politehnica” din Timișoara. Autor a peste 110 lucrări științifice, 16 contracte și granturi de cercetare, 4 brevete de invenții, 6 prototipuri .
Domenii majore de interes: Utilajelor tehnologice, Tehnologiilor și convenționale și neconvenționale, Automatizarea utilajelor industriale, Finanțe, Management firmei.
Președinte al Fundației pentru Cultură și Învățământ „Ioan Slavici” din Timișoara

REZUMAT. Lucrarea își propune evidențierea unor principii manageriale specifice mediului privat, în bună corelare cu obiectivele reale ale sistemelor educaționale din țările membre ale Comunității europene, stabilite în urma unor studii efectuate atât pe grupuri înregimentate în învățământul de stat cât și pe grupuri înscrise în structuri educaționale private. Desigur, sunt luate în considerare forme metodologice care să asigure menținerea și îmbunătățirea continuă a Sistemului de Management al Calității (SMC), implementat și certificat conform cerințelor standardului internațional de referință ISO 9001:2000. De asemenea, sunt avute în vedere obiective cum ar fi: promovarea în

toate entitățile educaționale, cultura calității și principiul orientării către clienți, satisfacerii depline a cerințelor și așteptărilor acestora, precum și în relațiile cu autoritățile competente (MECT, CNEAA, RENAR, SRAC, etc.), pentru problemele privind calitatea.

ABSTRACT. The paper want to propose the making evident for some managerial principles good for private medium, with a good correlation with the real objectives by educational systems from the states members of European Community, established after many studies makes on groups registries in state education institute and in private education structures. Certainly, are considered methodological forms which to ensured the maintaining and improving of Quality Management System (QMS), introduced and certificated in according with international standard of reference as ISO 9001:2000. Also, it's known the objectives like: promotion in all education units, quality culture and orientation principle to the costumers, full satisfaction of asks from them, and also in relations with the competences authorities (MECT, CNEAA, RENAR, SRAC, etc.), for problems looking the quality.

1. INTRODUCERE

Creșterea competitivității în Europa pentru recuperarea decalajului față de SUA este un obiectiv strategic relansat odată cu reuniunea de la Lisabona din martie 2000. România, conform Raportului Global al Competitivității 2003-2004, se situează pe locul 67 din cele 80 de țări analizate în Raport [1]. O modalitate de îmbunătățire a acestui indicator este și ridicarea nivelului de pregătire profesională a populației în concordanță cu nevoile de pe piața forței de muncă și dezvoltarea, mai ales la ingineri, a spiritului de întreprinzător în vederea creării de oportunități de afaceri, care să contribuie la dezvoltarea pieței forței de muncă.

Ultimul deceniu al Mileniului II a fost marcat pentru România de o cotitură radicală spre o economie de piață. În spectrul tranzitoriu parcurs apariția structurilor educaționale private a determinat creșterea gradului de competitivitate în Sistemul național de educație și învățământ. Și pentru pregătirea viitorilor ingineri, școala privată își găsește locul potrivit, ca rezultat al unei unități de interese cu un caracter special, unde domină spiritul particular într-o activitate de interes personal, dar cu importante repercusiuni societale.

Deoarece calitatea se apreciază, poate, mai mult în mediul relațiilor private decât într-un context general, global, aspectele manageriale au particularități semnificative. În acest sens, pentru a se acorda o importanță meritată, pe baza Legii consorțiilor universitare, s-a creat un pol de învățământ privat românesc în zona de vest a țării, cu centrul la Arad. Astfel, Facultatea de inginerie a Universității „Ioan Slavici” din Timișoara, este într-o deschisă colaborare cu Universitatea de stat Politehnica din Timișoara, dar racordată la un sistem privat de învățământ, care deja își clădește o tradiție. În cei aproape cinci ani de existență a Universității „Ioan Slavici” cadrele didactice, formate în principal în sistemul de învățământ de stat, s-au realizat diferite studii, atât pe grupuri înregimentate în învățământul de stat, (în special la Universitatea „Politehnica” din Timișoara), cât și pe grupuri înscrise în structuri educaționale private, (în special în propria instituție).

2. PARTICULARITĂȚI ALE ÎNVĂȚĂMÂNTULUI INGINERESC PRIVAT

Recent statisticile arătau faptul că statul român cheltuiește de 15 ori mai puțin pentru un student, față de țările Comunității europene. Premisa de la care se pornește în

finanțarea învățământului superior este că statul nu alocă fonduri pentru derularea procesului de învățământ, ci finanțează rezultatele acestuia [4]. Fiecare universitate primește o cotă direct proporțională cu numărul de studenți ai acesteia. Acest aspect poate fi considerat o cauză a dezvoltării învățământului privat, deoarece, în alternativă, învățământul particular se autofinanțează din taxe, în multe situații chiar mai mici, pe student, dar cu o gospodărire mult mai judicioasă. Pentru a exista, o universitate particulară are în permanență două obiective de performanță: activitatea didactică și științifică și activitatea administrativă.

În ambele direcții indicatorii de eficiență se bazează pe calitate.

Din totalul domeniile de specialitate, în anul universitar 2002-2003 au fost cuprinși în învățământul privat pentru domeniul științelor ingineresti 3605 studenți, reprezentând 2,82 % [4]. Acest procent foarte redus pune în evidență mai multe aspecte:

- inerția crizei manifestate de dezinteres pe piața muncii față de profesia de inginer;
- oferta generoasă de finanțare de către stat față de pregătirea inginerescă;
- numărul mare de ingineri disponibilizați în urma desființării sau reducerii activității a mai multor întreprinderi industriale;
- dificultatea organizatorică de asigurare a condițiilor necesare pentru desfășurarea activității, mai ales a celor cu caracter aplicativ.

O altă particularitate a învățământului tehnic privat este dată de procentul foarte ridicat de studenți (la Facultatea de inginerie a Universității „Ioan Slavici” peste 80%), cu deja o experiență în producție, studenți care își câștigă singuri banii necesari pentru plata taxelor școlare, unii absolvenți ai altei facultăți, studenți mult mai motivați pentru eficiența procesului de învățământ.

3. PROBLEMATICA MANAGEMENTULUI CALITĂȚII

Pornind de la orientările și direcțiile generale de acțiune a managementului calității, în structurile educaționale din domeniul tehnic sunt incluse activități cum ar fi:

- conceperea și implementarea unui sistem de management al calității documentat, care să faciliteze îmbunătățirea continuă a proceselor de învățământ și

cercetare, în primul rând procesul didactic, teoretic și aplicativ;

- conceperea și implementarea de proceduri de predare și evaluare a nivelului de cunoștințe specifice specializărilor;
- planificarea și coordonarea activităților de evaluare periodică a cadrelor cuprinse în structura educațională;
- analiza concluziilor și aplicarea în practică a recomandărilor cuprinse în rapoartele de autoevaluare și control;
- perfecționarea continuă a procedurilor de evaluare, în raport cu aprecierile conducerilor întreprinderilor beneficiare a absolvenților ingineri.

În general, există preocupări și în universitățile private, pentru dezvoltarea competenței și culturii interne în structura educațională în domeniul managementului calității realizându-se:

- instruirea personalului privind managementul calității în învățământul, (dar, în mai mică măsură, deoarece, de regulă, cadrele didactice asociate sunt deja formate, pregătite în acest sens);
- dezvoltarea și promovarea disciplinei „Managementul Calității”, (în ultimul an de studiu), prin stimularea introducerii ei în planurile de învățământ, precum și a cercetării științifice în domeniul calității;
- organizarea de cursuri de formare continuă (valabil doar pentru Universitățile deja acreditate), în domeniul managementului calității și derularea de contracte de colaborare cu terți (cercetare științifică și consultanță în vederea implementării sistemelor de management al calității).

La Universitatea „Ioan Slavici”, s-au stabilit atribuții privind managementul calității unui coordonator de specializare, chiar în persoana Președintelui Fundației pentru Cultură și Învățământ „Ioan Slavici”, inițiatorul Universității.

Spre deosebire de învățământul tehnic actual de stat, în preocupările celor care trebuie să asigure organizarea și coordonarea activității de management al calității în structuri educaționale private, intervin multe alte aspecte care vizează motivații ale partenerilor cuprinși în procesul educațional. Partenerii sunt cuprinși într-un sistem în care primează interesele private înaintea intereselor societății, dar efectele pot fi mult mai eficiente pentru societate:

- *cadrele didactice* implicate urmăresc satisfacții profesionale ridicate și o remunerație decentă;
- *părinții* sau tutorii celor care vin la facultate, vor investiții sigure într-o resursă de forță de muncă pe care vor să o governeze mult timp cu mândrie pentru reușitele din viață;
- *studentii* participă cu speranța împlinirii personale, conturarea cât mai comodă a personalității, capabile să le aducă mereu succes;

- *beneficiarii* absolvenților, de regulă, manageri ai firmelor din profil caută mereu să participe chiar la stabilirea unor strategii educaționale, dorindu-și o forță de muncă cât mai eficientă pentru a le aduce profituri cât mai ridicate.

Principiile managementului într-un asemenea sistem trebuie să cuprindă activități care să satisfacă la cote maxime partenerii, optim repartizate pe fiecare partener. Calitatea condusă în acest caz capătă dimensiuni considerabile, mereu cu intenții total acoperitoare.

4. OPORTUNITATEA PERFECTIONĂRII MANAGEMENTULUI CALITĂȚII ÎNVĂȚĂMÂNTULUI TEHNIC SUPERIOR

În actualul context al aspirațiilor României privind integrarea europeană, ameliorarea calității învățământului și educației nu se realizează după un model prea bine consolidat, deoarece acesta încă nu există; dar s-a manifestat hotărârea Guvernului României de a se încadra direcțiilor de acțiune pentru îndeplinirea obiectivelor programului *Spațiul European al învățământului superior prin semnarea Declarației Conferinței de la Berlin din 19 septembrie 2003*. Pașii legislativi, în acest sens, sunt avansați, dar până la încheierea procesului metodologiile tranzitorii sunt diferite. Există diferențe datorate dispersiei intereselor persoanelor sau unor instituții conservatoare sau perdante în perspectivă. Astfel, o intervenție brutală a statului prin legi sau hotărâri unilaterale în structurile educaționale private nu ar fi deloc potrivită pentru atingerea dezideratului final de performanță. Mediul privat poate oferi flexibilitatea necesară trecerii operative la noile forme de organizare a învățământului universitar. Desigur, atitudinea statului de reglementare privind calitatea învățământului trebuie să fie unitară pentru întregul sistem de învățământ românesc, dar cu o direcționare mai atentă către segmentul majoritar de stat, unde schimbările implică atingerea unor interese personale în folosirea banului public. Se preconizează reorganizarea Consiliului Național de Evaluare Academică și Acreditare în Consiliul Național de Acreditare și Asigurare a Calității în Învățământul Superior, cu statut consultativ pentru Ministerul Educației și Cercetării. Acest organism este binevenit în măsura în care, în speță comisiile stabilite pentru științe inginerești, vor avea posibilitatea să-și stabilească criterii specifice și metodologii adecvate de schimbare, luând în considerare toate aspectele directe și colaterale, unele prezentate și în această lucrare.

Ca și particularitate pentru învățământul superior tehnic, reușita procesului depinde și de capacitatea de compatibilizare a procesului de învățământ cu dezvoltarea industrială actuală. Spre exemplu, conducerea Facultății de inginerie a Universității „Ioan Slavici” din Timișoara, caută de urgență dezvoltarea parteneriatelor educaționale cu cele mai moderne firme interesate absolvenți, (ingineri specializați în tehnica de calcul), din vestul țării. De

NOUA VIZIUNE ASUPRA CALITĂȚII EUROPENE

asemenea, recent au fost încheiate protocoale de schimb și cooperare internațională cu Universități din țările recent admise în Uniunea Europeană (ex.: Ungaria, Cehia ș.a.). Există hotărârea de implicare activă la elaborarea unor seturi specifice de standarde, proceduri și ghiduri de asigurare a calității.

Pentru stabilirea măsurilor necesare sunt luate în considerare prevederile Sistemului de Management al Calității (SMC), cerințelor standardului internațional de referință ISO 9001:2000. De asemenea, există preocupări susținute pentru promovarea culturii calității și principiul orientării către clienți, satisfacerii depline a cerințelor și așteptărilor acestora, precum și în relațiile cu autoritățile competente (MEC, CNEAA, RENAR, SRAC, etc.).

Perfecționarea managementului învățământului superior tehnic nu se poate face decât într-o colaborare directă și cu asociațiile profesionale, în speță Asociația Generală a Inginerilor din România, care poate oferi posibilitatea colaborărilor cu Universitățile care au ca specializări din domeniul științelor inginerești dar și mijlocirea cooperărilor cu asociații inginerești din țările Europei unite.

5. CONCLUZII

Față de siguranța perspectivei din învățământul de stat, în care strategiile sunt stabilite pe baza unor sume sigure alocate, universitățile private evoluează dependent de capacitatea de a se încadra în condițiile impuse de lege, dar mai ales în măsura în care calitatea procesului de învățământ răspunde așteptărilor principalilor finanțatori, aceștia fiind chiar studenții. Oportunitatea funcționării structurilor educaționale private din domeniul tehnic este

confirmată de aprecierile „pieței” educaționale, unde cererea suplimentară și oferta privată trebuie să fie în echilibru. Oferta va rămâne cu siguranță doar din partea celor care vor asigura calitatea serviciilor cea mai ridicată.

Dintr-un sondaj efectuat de Centrul Educația 2000+, rezultă faptul că învățământul particular câștigă încrederea populației României. Pentru dezvoltarea spiritului privat al cetățenilor este oportun să existe în Sistemul național, complementar învățământului public (și nu perceput periculos concurențial), forma de învățământ privat. Merită chiar încurajată această formă, cu asigurarea facilităților egale studenților și fără prejudecăți și/sau obstrucții față de cadrele didactice asociate.

Principiile manageriale specifice mediului privat, trebuie să fie în bună corelare cu obiectivele reale ale sistemelor educaționale din țările membre ale Comunității europene. Toate preocupările vizează de fapt calitatea totală a pregătirii absolvenților, ingineri capabili de a se integra într-un timp cât mai scurt în structuri productive sau de concepție-proiectare de pretutindeni, sau chiar întreprinzători în această direcție.

BIBLIOGRAFIE

1. **Andea, P.**, „Spre modelul de universitate antreprenorială”, *Jurnalul bănețean*, nr. 391 și 392, din 28 și 29 iulie, 2004;
2. *** Legea consorțiilor universitare, Monitorul oficial al României, nr.614/7 iulie 2004, partea I, pg. 1-3;
3. *** Legea privind organizarea studiilor universitare, Monitorul oficial al României, nr.614/7 iulie 2004, partea I, pg. 3-6;
4. *** Actualitatea academică, nr. 2 și 3, 2003;
5. *** Declarația Conferinței naționale a învățământului superior, București, 4 noiembrie 2003.

NOI APARIȚII ÎN EDITURA AGIR

Nicolae Drăgulănescu, Magdalena Drăgulănescu
MANAGEMENTUL CALITĂȚII SERVICIILOR

Format 170×240 mm, 274 pag., 100.000 lei/exemplar

Lucrarea cuprinde cinci capitole și o anexă ce conțin informații utile pentru managerii sau angajații interesați să acționeze efectiv pentru a obține satisfacția clienților beneficiari ai serviciilor oferite pe piață. Primul capitol este dedicat conceptelor și abordărilor de bază din domeniul managementului calității serviciilor și proceselor. Al doilea capitol prezintă modelele japonez, american și european ale Managementului calității totale, iar al treilea capitol redă modele, tehnici și instrumente de implementare și îmbunătățire a calității serviciilor. Auditul calității, certificarea calității și acreditarea sunt prezentate în capitolul al patrulea, ca mijloace eficiente pentru a genera încrederea clienților în servicii și în furnizorii acestora. Al cincilea capitol redă unele tehnici care pot fi utilizate pentru implicarea angajaților în procesul de implementare a calității serviciilor. Anexa oferă exemple de implementare și îmbunătățire a calității serviciilor bancare.