

# MANAGEMENTUL CALITĂȚII ÎN ÎNVĂȚĂMÂNTUL PREUNIVERSITAR

Stoica Marilena Doina, profesor, Școala Generală nr. 17 “Pia Brătianu”, București

## Abstract

“Pia Bratianu” Nr. 17 Elementary School, has established its high quality policy in order to maintain its leading position within the educational institutions with the same academic program.

The school’s mission is to provide educational services at a high quality level in order to meet the necessities and expectations of students and parents as well as to satisfy the legal demands in all its activity fields. Therefore, our **mission** is to identify and develop the knowledge of each pupil in order to help them choose the most appropriate path way in our dynamic developing society.

The Quality Guidebook presents the quality management system in “Pia Bratianu” Elementary School, in accordance with the SR EN ISO 9001:2008 and the IWA 2:2003 educational standards.

## 1. INTRODUCERE

ISO (Organizația Internațională de Standardizare) este o federație mondială a organismelor naționale de standardizare, care stabilește standardele în toate domeniile de activitate. Astfel, familia de standarde ISO 9000 a fost elaborată pentru a ajuta organizațiile, indiferent de mărime, tip și produs/serviciu furnizat, să proiecteze, să implementeze și să conducă sistemele de management al calității. Standardul SR EN ISO 9001:2008 stabilește cerințele pentru un sistem de management al unei organizații care dorește să demonstreze capacitatea de a furniza constant un produs/serviciu conform cerințelor clienților și care vizează creșterea satisfacției clienților prin aplicarea efectivă a sistemului, inclusiv prin îmbunătățirea sa permanentă.

În concluzie, pornind de la SR EN ISO 9001:2008, care stabilește liniile directoare pentru proiectarea unui SMC, acesta se poate particulariza și adapta pentru orice instituție de învățământ preuniversitar, rezultând un document numit “Manualul Calității”, care stabilește toate procedurile de sistem și operaționale ale managementului școlii, însoțit de numeroase anexe, care detaliază în cele mai mici amănunte aceste proceduri.

## 2. DESCRIEREA MANUALULUI CALITĂȚII

Manualul Calității definește metodele de conducere folosite de o instituție de învățământ pentru atingerea obiectivelor politicii referitoare la calitate și precizează structura organizatorică și responsabilitățile personalului implicat în organizarea, documentarea, implementarea și menținerea Sistemului de Management al Calității (SMC).

Manualul calității definește domeniul de aplicare în instituția de învățământ a modalităților prin care se asigură:

- implementarea și menținerea SMC în conformitate cu cerințele SR EN ISO 9001:2008 și IWA 2:2000;
- prezentarea SMC în exteriorul școlii, în relațiile contractuale cu clienții sau cu organismul de certificare.

*Obiectivul* acestui manual este implementarea în instituția de învățământ a unui sistem de calitate funcțional care să poată fi certificat de organismele de certificare acreditate de organismul recunoscut de Guvernul României, numit RENAR sau de organisme de acreditare ale Statelor Membre ale Uniunii Europene notificate de Comisia Europeană.

Prin implementarea unui sistem de calitate managerial instituțiile de învățământ se elimină deficiențele din procesul de învățare, prin evaluarea sistematică a modului de învățare. Evaluarea continuă a proceselor educaționale care susțin instruirea va asigura eficacitatea procesului de învățare.

Managementul dintr-o școală sau un liceu, care este constituit din Director, Consiliul de administrație și Consiliul profesoral (persoanele care orientează și controlează instituția de învățământ de la cel mai înalt nivel) identifică în mod continuu factorii care satisfac necesitățile și așteptările elevilor și ale părinților lor.

Managementul instituției de învățământ se asigură că programele și procesele educaționale îndeplinesc cerințele legale și reglementate pentru certificarea sau acreditarea acestora.

### **3. EXPERIMENTAREA IMPLEMENTĂRII SMC ÎN ȘCOALA NR. 17, “PIA BRĂTIANU”, BUCUREȘTI**

Școala cu clasele I-VIII nr. 17 “Pia Brătianu”, în calitate de organizație educațională, și-a stabilit o politică în domeniul calității pentru a-și menține poziția de varf în rândul instituțiilor de învățământ cu același profil.

Misiunea școlii este să realizeze serviciile educaționale astfel încât calitatea acestora să satisfacă necesitățile și așteptările elevilor, părinților și a altor beneficiari, precum și cerințele legale și de reglementare în domeniile în care își desfășoară activitatea. De aceea, **misunea școlii noastre** este de a identifica și dezvolta competențele fiecărui elev pentru a fi capabil să-și aleagă viitorul cel mai potrivit și să se adapteze unei societăți dinamice.

Manualul Calității prezintă sistemul de management al calității implementat în cadrul Școlii cu clasele I-VIII nr.17 „Pia Brătianu”, în conformitate cu standardul SR EN ISO 9001:2008 și IWA 2 :2003 pentru domeniul de activitate educație.

Cercetarea experimentală a vizat doar una dintre problemele implementării unui management eficient și anume, evaluarea satisfacției clienților

#### **3.1 Etapele experimentului**

Procesul de cercetare cuprinde mai multe etape distincte, schematizate după cum urmează (vezi și Muster, 1985) :

- a) Definirea problemei: alegerea temei de cercetare.
- b) Stabilirea eșantionului.
- c) Clarificarea problemei prin formularea ipotezei.
- d) Selectarea planului de cercetare prin alegerea uneia sau a mai multor metode de cercetare .
- e) Efectuarea cercetării: strângerea datelor și înregistrarea informațiilor.

- f) Interpretarea rezultatelor: prelucrarea implicațiilor datelor adunate.
- g) Raportarea rezultatelor obținute prin redactarea raportului de cercetare.

### 3.2 Definierea problemei

Experimentul a vizat evaluarea satisfacției beneficiarilor / clienților (elevi, părinți) în legătură cu aplicarea SMC în Școala nr. 17, București. Am identificat această problemă ca fiind esențială, atât pentru îmbunătățirea permanentă a SMC, cât și în menținerea unor relații apropiate cu beneficiarii în vederea realizării misiunii de politică educațională a școlii noastre.

### 3.3 Eșantionul cercetării

În experiment au fost cuprinși 32 de subiecți, părinți și elevi din clasele V-VIII ai școlii.

### 3.4 Ipoteza cercetării a fost formulată astfel:

**Dacă** în Școala nr. 17 se aplică un SMC eficient, constând în implementarea manualului calității, **atunci** crește satisfacția beneficiarilor, care, în final se materializează în rezultate școlare mai bune.

### 3.5 Metodologia cercetării

Experimentul s-a desfășurat pe două planuri:

- un plan al curriculum-ului care a urmărit problematica legată de calitatea predării, relevanța auxiliarelor didactice utilizate, comunicarea etc.
- un plan managerial, în care am urmărit opiniile privind punctualitatea cadrelor didactice, dotarea cu mobilier și echipamente a școlii.

Pentru colectarea, și interpretarea datelor s-au folosit:

- ancheta pe bază de chestionar;
- metode statistice și grafice de prezentare a datelor.

Chestionarul a conținut atât **întrebări închise** (9 întrebări), cât și **întrebări deschise** (2 întrebări), care oferă subiectului posibilitatea de a formula singur răspunsul. Chiar dacă acest gen de întrebări creează dificultăți în codarea și cuantificarea răspunsurilor, ele furnizează un material mai bogat decât întrebările închise.

### 3.6 Analiza și interpretarea rezultatelor

Analiza s-a efectuat pe un număr de 32 chestiona re completate de clienți (elevi, părinți).

În ceea ce privește aspectele referitoare la curriculum, satisfacția beneficiarilor este în majoritatea cazurilor foarte mare. De exemplu, stilul de predare al cadrelor didactice este apreciat ca foarte bun de 72% dintre subiecți și bun de alți 25% dintre respondenți, însumând un total de 97% opinii bune și foarte bune. Există, totuși, și rezultate ceva mai slabe în ceea ce privește “utilizarea materialelor și a mijloacelor moderne de predare”. Chiar dacă opiniile foarte bune și bune ale subiecților sunt exprimate în proporție de 66%, totuși 34% dintre respondenți consideră ca utilizarea acestora se situează la un nivel satisfăcător (25%) și nesatisfăcător (9%). Acest fapt, coroborat și cu sugestiile desprinse din întrebările deschise ale chestionarului, implică o mai mare atenție pe care trebuie să o acorde acestui aspect atât conducerea școlii, dar mai ales fiecare cadru didactic. Trebuie să se țină seama și să se valorifice mai bine dotarea foarte bună a școlii (laborator de calculatoare, tablă electronică, alte mijloace didactice achiziționate recent).

În ceea ce privește aspectele legate de managementul efectiv al școlii, nivelul de satisfacție al beneficiarilor este tot unul ridicat. În rezumat, datele statistice sunt prezentate mai jos:

- “modul de comunicare cu personalul școlii modul de comunicare cu personalul școlii”: 81% opinii foarte bune și bune;
- “punctualitatea cadrelor didactice”: 100% foarte bună și bună;

- “curățenia în școală”: 64% foarte bună și bună. Trebuie să remarcăm faptul, așa cum s-a evidențiat și în răspunsurile deschise, că școala este în reparații capitale de aproximativ trei ani de zile, iar personalul administrative face un real efort pentru a menține curățenia la standarde înalte în condiții de șantier.

## **BIBLIOGRAFIE**

- [1] Cristea S., Managementul organizației școlare, EDP, București, 1996
- [2] Joița E., Management educațional, Ed. Polirom, Iași, 2000
- [3] SR EN ISO 9000:2006 , Sisteme de management al calității – Principii esențiale și vocabular
- [4] SR EN ISO 9001:2008 , Sisteme de management al calității – Cerințe
- [5] SR EN ISO 9004:2000 , Sisteme de management al calității – Linii directoare pentru ameliorarea performanțelor
- [6] SR EN ISO 10002:2002 Managementul calității - Satisfacția clienților – Linii directoare pentru tratarea reclamațiilor
- [7] SR EN ISO 10005:2005, Sisteme de management al calității – Linii directoare pentru planuri de calitate
- [8] SR EN ISO 10014:2006, Managementul calității - Linii directoare pentru realizarea avantajelor financiare și economice
- [9] SR EN ISO 19011:2002, Linii directoare pentru auditul sistemelor de management al calității și/sau a managementului de mediu
- [10] SR ISO IWA 2 : 2007, Sisteme de management al calității – Linii directoare pentru aplicarea standardului ISO 9001 în educație.