

MANAGEMENTUL CALITĂȚII

în

Centrul de Învățământ la Distanță și Învățământ cu Frecvență Redusă (CIDIFR) din cadrul Facultății de Comunicare și Relații Publice (FCRP), Școala Națională de Studii Politice și Administrative (SNSPA)

În cadrul Facultății de Comunicare și Relații Publice asigurarea calității este reglementată prin hotărârile CEAC – SNSPA și Consiliului CEAC –FCRP.

Conform acestor foruri, calitatea este preocuparea și responsabilitatea fiecărui cadru didactic, student și angajat din cadrul facultății, inclusiv din cadrul CIDIFR.

CEAC – SNSPA a adoptat Planul strategic și planuri anuale privind asigurarea calității în toate activitățile didactice și manageriale, planuri care sunt asumate și de CIDIFR.

Atât planul strategic al CEAC – SNSPA, cât și planurile anuale, operaționale, fac referire la calitatea predării-învățării, a cercetării științifice și a serviciilor interne. La sfârșitul perioadei acoperite de aceste planuri se evaluează îndeplinirea obiectivelor asumate și, după caz se iau măsuri de corecție.

Strategia, politicile și metodologiile CEAC – SNSPA sunt preluate și aplicate de CEAC – FCRP și de CIDIFR.

Școala Națională de Studii Politice și Administrative are ca misiune, conform Cartei asumate, formarea și dezvoltarea de competențe profesionale în domeniul științelor politice, administrative, sociale și economice, contribuind astfel la transformările și dezvoltările naționale și internaționale din domeniile de referință, în spiritul valorilor și al principiilor democratice, al deschiderii spre cooperarea europeană și internațională. De aceea, instituția își propune:

- să formeze specialiști care să dispună de competențele teoretice și abilitățile practice de organizare, conducere și administrare ale unui sector de activitate (politic, social sau economic, din domeniul public sau privat);

- să formeze specialiști înalt profesionalizați în sfera guvernării și a managementului public, în domeniul relațiilor internaționale și al integrării europene;

- să actualizeze în permanență procesul de pregătire al specialiștilor prin oferirea unor programe de perfecționare și specializare în concordanță cu dinamica cerințelor pieței muncii;

- să încurajeze spiritul gândirii libere, al înnoirii cunoștințelor și al ridicării calificărilor prin promovarea programelor de educație continuă, în special în domeniile cerute de reconversia profesională, precum și ale celor de învățământ la distanță și cu frecvență redusă;

- să dezvolte cercetarea științifică în domeniul științelor politice, administrative, economice și al relațiilor internaționale, prin forțe proprii, precum și în colaborare cu instituții similare din țară și străinătate;

- să promoveze relații de colaborare și parteneriat cu alte universități cu profil similar, organisme și agenții guvernamentale, organizații neguvernamentale, companii și cercuri de afaceri și orice alte grupuri sau entități ale căror cerințe sau necesități intră în sfera de interes și activitate a SNSPA; principiul ce fundamentează acest obiectiv este acela al realizării unei relații de parteneriat în contextul căreia ambele părți investesc și obțin beneficii mutuale;

- să sprijine strategiile de integrare europeană și euro-atlantică prin derularea unor programe internaționale și dezvoltarea colaborării academice și științifice cu organizații partenere din Europa și din SUA;

- să apere și să dezvolte cadrul democratic, întemeiat pe respectarea drepturilor și libertăților fundamentale ale cetățeanului în statul de drept.

În acord cu misiunea propusă și obiectivele asumate, din dorința de a fi un furnizor de educație competitiv pe piața europeană, Școala Națională de Studii Politice și Administrative acordă o foarte mare importanță procesului de management al calității (atât al proceselor educative, cât și al celor administrative). Această preocupare continuă s-a obiectivat în aprobarea Planului Strategic de Asigurare a Calității în SNSPA (2008) pentru perioada 2008-2012.

Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității este formată din 10 membri și cuprinde reprezentanți ai facultăților și departamentelor SNSPA. Facultatea de Comunicare și Relații Publice (FCRP) este reprezentată în această comisie de două persoane. FCRP și CIDIFR susțin, aplică și se implică activ în definirea, implementarea, evaluarea normelor și procedurilor de management al calității în învățământul superior.

CEAC realizează documentarea și elaborarea standardelor și procedurilor de calitate, precum și operaționalizarea acestora. Dintre atribuțiile CEAC, relevante pentru acest criteriu sunt cele care vizează:

- aprobarea și coordonarea aplicării procedurilor și activităților de evaluare a calității votate de Senatul SNSPA;
- aplicarea unui model internațional de calitate;
- organizarea activităților de benchmarking (stabilire a standardelor de referință în raport cu cele mai bune practici în domeniu);
- elaborarea procedurilor obiective și transparente referitoare la evaluarea studenților, profesorilor și programelor de studii;
- monitorizarea, asigurarea calității de către rectorat, consiliile facultăților, departamente și cadre didactice;
- crearea și actualizarea bazei de date privind asigurarea internă a calității;
- elaborarea și prezentarea anuală a unui raport de evaluare internă;
- elaborarea de propuneri de îmbunătățire a calității;
- cooperarea cu Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior (ARACIS) și cu alte organisme asemănătoare din țară și străinătate.

În calitatea sa de unitate structurală a SNSPA, FCRP și CIDIFR aplică Planul Strategic de Asigurare a Calității în SNSPA, pe care îl susține și îl implementează. Ca dovadă a recunoașterii valorii expertizei în domeniul managementului calității pe care FCRP și CIDIFR au acumulat-o în decursul timpului, reprezentanților acestor entități le-au fost încredințate elaborarea unor documente importante pentru CEAC: Analiza impactului cadrului național al calificărilor universitare asupra noilor planuri și programe de învățământ în SNSPA, proiecte de schimbare a curriculei, Raport general asupra stării programelor de studiu, Evaluarea modurilor de funcționare a centrelor de cercetare.

În plus față de participarea sa în cadrul CEAC, FCRP aplică în mod riguros și consecvent prevederile Regulamentului privitor la inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studii, elaborat de CEAC. În această problemă, un rol foarte important revine Departamentelor și CIDIFR, care au ca responsabilități:

- monitorizarea conținutului programelor de studiu, planurilor de învățământ (fiecare program de studiu se autoevaluează anual);
- evaluarea rezultatelor programelor de studiu și cercetare, evaluarea studenților și evaluarea cadrelor didactice;

- acordarea numărului de credite pentru cursuri, ținând cont de: numărul de ore de curs și seminar, volumul bibliografiei recomandate, lucrările practice care trebuie elaborate și orele de studiu independent.

În procesul de gestionare a diferitelor programe de studiu, fiecare responsabil de program ID sau IFR în colaborare cu directorii departamentelor își elaborează un program anual de îmbunătățire a calității, ținând cont de nevoile formative ale studenților, dezvoltarea pieței muncii, evoluțiile pieței educaționale, dispozițiile ARACIS, normele MEN, în deplin acord cu principiul asigurării egalității de șanse.

În acest proces, sunt folosite instrumente precum:

a) Fișa de evaluare a programelor de studii, care conține criteriile de evaluare a calității programelor de studii și care este completată de către coordonatorul fiecărui program de studiu. Aceasta cuprinde informații despre:

- numărul și caracteristicile studenților cuprinși în programul de studii;
- procesul de admitere (proceduri, încadrarea în timp a acestora, transparența procesului, numărul de candidați înscriși);
- procesul de predare și învățare (strategii de predare, numărul total de cadre didactice, competențele profesorilor în raport cu profilul programului de studiu, evaluări multi-criteriale ale cadrelor didactice din partea departamentelor și CIDFR, autoevaluări și evaluări ale cadrelor didactice în cadrul departamentelor, salarizarea cadrelor didactice, evaluarea unui cadru didactic de către colegi, evaluarea cadrelor didactice de către studenți, gradul mediu de frecvență a activităților didactice (AA, TC de către studenți, raportul număr de studenți / număr de cadre didactice, relația profesor-student, politica de implicare a studenților în activitatea de cercetare și în alte activități profesionale),
- evaluarea studenților;
- examenele de absolvire;
- realizări prin intermediul programului (profesionale, de cercetare, mecanismele de monitorizare a activității profesionale a absolvenților (unde se încadrează în muncă, cum se descurcă după absolvire etc.);
- neajunsuri principale în derularea programului, propuneri de dezvoltare și evoluție viitoare a programului, alte aspecte considerate relevante pentru calitatea programului de studiu.

Instrumentele de lucru sunt aprobate de CEAC-SNSPA.

b) Fișa de autoevaluare a cadrelor didactice din SNSPA (implicit FCRP și DIDIFR), care conține informații privind:

- *activitatea didactică* (procesul educațional pe care îl desfășoară în cadrul programului de studiu din care face parte);
- *cercetare și publicații*;
- *implicare profesională* (membru al unor organizații și asociații profesionale și activitatea în cadrul acestora);
- *contribuția la creșterea prestigiului universității și domeniului în viața publică*;
- *premiu și distincții obținute*.

Instrumentele de lucru sunt aprobate de CEAC-SNSPA.

c) Fișa de evaluare a programului și a profesorului de către student, instrument valoros în procesul de evaluare și perfecționare continuă a programului de studiu și a profesorului. Aceasta conține informații despre: programul de studiu în ansamblul său, conținutul planului de învățământ, procesul de evaluare, metode și tehnici folosite de profesor etc.

Instrumentele de lucru sunt aprobate de CEAC-SNSPA.

d) Regulamentul de inițiere, aprobare, monitorizare și evaluare periodică a programelor de studii este instrumentul prin care coordonatorii programelor universitare răspund de standardele de calitate, de aplicarea acestora și elaborează propria metodologie de evaluare și asigurare a calității programului de studiu.

Activitatea desfășurată de cadrele universitare ale FCRP în domeniul managementului calității (pe coordonatele anterior descrise) are la bază *Strategia generală de asigurare a calității în cadrul SNSPA*. În acest sens, obiectivul major al FCRP este dezvoltarea unei culturi interne a calității și stabilirea unor standarde de referință pe care toți cei implicați în procesul educațional (profesori, studenți, administratori) să le cunoască, să le considere legitime și să le operaționalizeze în activitatea cotidiană.

Strategia de asigurare a calității în FCRP este parte integrantă a Strategiei generale de asigurare a calității în cadrul SNSPA și stabilește criteriile ce constituie aspecte relevante în organizarea și funcționarea procesului educațional, standardele de performanță, dar și indicatori de măsurare a performanțelor actuale ale facultății. În cele ce urmează, prezentăm lista de criterii, indicatori de performanță, precum standardele dezirabile (minimale și de excelență) în privința dimensiunilor propuse. Criteriile de evaluare se referă la:

- programele de studiu: conținut, organizare, strategii de predare, resurse de învățare;
- evaluarea și certificarea rezultatelor învățării;
- evaluarea periodică a cadrelor didactice;
- evaluarea cercetării;
- relația cu societatea;
- relațiile inter-universitare.

Dintre acestea, de interes pentru acest criteriu sunt cele referitoare la programele de studiu. Responsabilitatea asigurării calității programelor de studiu (conținut, organizare, strategii de predare, resurse de învățare) revine coordonatorilor de disciplină și CIDIFR. Responsabilitatea conținuturilor academice și a organizării procesului educațional revine în exclusivitate catedrelor. Standardele fac referire la următoarele aspecte:

- conținutul programelor se referă la obiective (cunoștințe, competențe generale și specifice, valori, atitudini), niveluri minimale pe care trebuie să le atingă absolvenții, activități didactice (cursuri, seminarii, laboratoare, activități practice) prin care se realizează obiectivele;
- obiectivele programelor sunt corelate cu cadrul național de calificări în specializările SNSPA.

Instrumentele de lucru sunt aprobate de CEAC-SNSPA.

Tehnicile și instrumentele de lucru pentru evaluarea și perfecționarea proceselor educaționale sunt:

- **Programele analitice:** fiecărui curs îi corespunde o programă analitică și o fișă a disciplinei;
- **Strategiile de predare:** există dezbateri la nivelul catedrelor și CIDIFR cu privire la metodologia predării și compatibilizarea abordărilor coordonatorilor de disciplină; profesorul inovează, dezvoltă și folosește metode noi de predare (predare colaborativă, *team-teaching*, *e-learning* – predare prin intermediul Internetului, *web based learning*, *blended learning* – predare bazată pe e-learning și cursuri față în față);

- **Resurse de învățare:** suporturile de curs sunt revizuite de către evaluatori (*peer reviewed*) și, în baza referatelor acestora, sunt aprobate de către catedră și CIDIFR; suporturile de curs sunt revizuite și actualizate anual de către autorii acestora; este încurajată adoptarea de către titularii de disciplină a celor mai bune suporturi de curs (și a materialelor complementare) din domeniu elaborate în SNSPA, în țară sau în lume.

Ca o recunoaștere a valorii activităților desfășurate de către SNSPA (și implicit și de către FCRP) ARACIS a luat decizia integrării SNSPA ca unitate-pilot în aplicarea experimentală a Legii privind asigurarea calității în educație (cf. calendarului ARACIS). De asemenea, SNSPA este implicată, pe direcția managementului calității, atât în colaborări cu parteneri naționali (Universitatea Babeș-Bolyai, Universitatea București), cât și internaționali (Indiana University și cu European Universities Association).

e) Procedura prin care se evaluează periodic performanțele coordonatorilor de discipline și tutorilor. În cadrul FCRP – CIDIFR sunt implementate și funcționează ca sisteme de bune practici în activitatea de evaluare a calității prestației didactice, următoarele: evaluarea colegială, evaluarea personalului didactic de către studenți, evaluarea de către managementul universității.

f) Procedurile de monitorizare ale sistemului tutorial și de comunicare bidirecțională. Tutoriatul reprezintă un sistem și un program de sprijinire și consiliere a studenților, în scopul de a facilita integrarea în învățământul universitar, a oferi îndrumare în alegerea celor mai potrivite opțiuni didactice. Sistemul tutorial încurajează comunicarea și încrederea studenților față de FCRP și CIDIFR. Tutoriatul se fundamentează pe activitatea tutorilor, sub îndrumarea coordonatorilor de disciplină și supravegherea șefilor de catedră. Sistemul tutorial este obligatoriu în cursul fiecărei activități didactice și la pentru licență sau disertație.

Biroul Consiliului FCRP, la propunerea șefilor de catedră, desemnează tutorii pentru fiecare specializare, an de studiu și grupe, astfel încât să existe cel puțin un tutore la 25 de studenți. Tutorii trebuie desemnați la începutul fiecărui an academic, până la data de 30 septembrie. Tutorele este cadrul didactic care îndrumă studentul pe parcursul unui program de studii. Îndrumarea se realizează individualizat și în grup, prin întâlniri directe, prin corespondență, poșta electronică sau forme combinate și constă în direcționarea studiului și evaluarea periodică a parcursului academic. Tutorele trebuie să fie absolvent de studii superioare și este obligat să participe periodic la programe de pregătire în domeniul tehnicilor ID organizate în universitate sau de către alte instituții.

Tutorii pot fi: cadre didactice universitare titulare sau asociate (specialiști în domeniu, cadre didactice din învățământul preuniversitar în specialitatea disciplinei) care sunt instruite în tehnologia ID.

Tutorii asigură interfața între studenți, resursele de învățământ și coordonatorul de disciplină și susține activități didactice și de consultanță în conformitate cu programa analitică a disciplinei. Tutoriatul constă în activități de comunicare personală a tutorului cu studenții prin întâlniri directe sau pe cale electronică. În timpul activității sale, tutorele trebuie să fie comunicativ, să dea dovadă de răbdare și interes, de disponibilitate de a înțelege problemele studentului, dând acestuia din urmă încredere în utilitatea demersului său.

CIDIFR organizează anual un program de pregătire a tutorilor, în care aceștia iau cunoștință de procedurile specifice activității lor.

g) Procedurile de perfecționare a întregului personal didactic, tehnic și administrativ implicat în programele ID și IFR

CDIDIFR asigură organizarea și desfășurarea unor cursuri de formare a tutorilor pentru tehnologiile educaționale ID și IFR și pentru elaborarea materialelor didactice respective.

h) Evaluarea colegială

Perfecționarea activităților didactice este facilitată prin obținerea unui feedback corespunzător. Este necesar ca personalul didactic să poată beneficia de feedback provenit din mai multe perspective asupra propriei activități academice. Metodele de evaluare formativă pot cuprinde pe lângă evaluarea cursurilor de către studenți, evaluarea realizată de către colegi, evaluarea realizată de către conducerea facultății și DIDIFR și autoevaluarea. Evaluarea de către colegi se realizează în mod obligatoriu pentru cadrele didactice care doresc să promoveze în cadrul ședințelor de catedră și cu ocazia evaluărilor anuale de stabilire a coeficienților de salarizare.

Evaluarea colegială se bazează pe observarea predării la cel puțin o activitate și analiza portofoliului disciplinei. Responsabilul cu asigurarea calității sau o persoană din cadrul CEAC – FCRP.

Instrumentele de lucru sunt aprobate de CEAC-SNSPA.

i) Evaluarea personalului didactic de către studenți reprezintă un instrument util al managementului calității FCRP-DIDIFR pentru monitorizarea performanțelor personalului didactic care activează în sistemul ID și IFR.

Instrumentele de lucru sunt aprobate de CEAC-SNSPA.

j) Evaluarea personalului didactic de către managementul FCRP-DIDIFR

Instrumentele de lucru sunt aprobate de CEAC-SNSPA.

Instrumente privind programul de management a calității

1. Procedura de monitorizare și de evaluare internă a programelor de studii universitare de licență și de masterat la formele de învățământ la distanță (ID) și învățământ cu frecvență redusă (IFR)

2. Procedura de monitorizare a planurilor de învățământ și a programelor analitice de licență și de masterat la formele de învățământ la distanță (ID) și învățământ cu frecvență redusă (IFR)

3. Procedura de îmbunătățire periodică a materialelor de studiu pentru programele de studii universitare de licență și de masterat la formele de învățământ la distanță (ID) și învățământ cu frecvență redusă (IFR)

4. Procedura de monitorizare a activităților aplicative la formele de învățământ la distanță (ID) și învățământ cu frecvență redusă (IFR)

5. Procedura prin care se evaluează periodic performanțele coordonatorilor de discipline și tutorilor

6. Procedurile de monitorizare ale sistemului tutorial și de comunicare bidirecțională pentru programele de studii universitare de licență și de masterat la formele de învățământ la distanță (ID) și învățământ cu frecvență redusă (IFR)

7. Procedura de perfecționare a întregului personal didactic, tehnic și administrativ implicat în programele ID și IFR

8. Fișa de autoevaluare a cadrelor didactice titularizate la FCRP

9. Chestionarul privind evaluarea activității cadrelor didactice la seminar (IFR)

Documentul propus de CIDIFR a fost aprobat de Consiliul FCRP în ședința din 4 martie 2013.