

Modelul european de referință cu privire la calitatea sistemului VET

1. Obiectiv

Lucrarea își propune să identifice ansamblul comun de criterii care să asigure promovarea calității sistemului VET, generând o propunere, care în cazul în care ar fi adoptată de către Grupul Tehnic de Lucru, să poată fi testată la diferite niveluri, pe o bază voluntară.

Obiectivul final al acestei lucrări este de a elabora un Model European de calitate în sistemul VET. S-a încercat definirea unui astfel de model, permitându-se în același timp Statelor Membre să aibă un drept de opțiune, însă promovând un cadru comun care să permită creșterea transparenței și consistenței, cu alte acțiuni și inițiative politice în domeniul asigurării calității. Adoptând concluziile Forumului European anterior, și sugestiile Grupului Tehnic de Lucru din data de 31 martie 2003, ansamblul complex al analizelor de până acum, poate fi defalcat astfel:

- *Previțiune și planificare;*
- *Implementare;*
- *Analiză (estimare) și evaluare;*
- *Feedback și proceduri de schimbare.*

Metodologia poate fi privită ca o etapă orizontală complementară, care trebuie avută în vedere atât în fiecare dintre etapele menționate, cât și la nivelul procesului în ansamblul său.

Criteriile comune de promovare a calității sunt prezente în Modelul de referință. Acest model are un ansamblu de caracteristici care contribuie la dezvoltarea sistemului calității în VET, într-un număr distinct de domenii:

- modelul conferă o privire de ansamblu asupra diferitelor abordări ale calității existente;
- modelul identifică un număr redus de criterii comune în țările europene în ceea ce privește promovarea calității VET;
- criteriile comune europene concordă cu principalele etape și întrebări ale altor instrumente principale, în special EFQM și ISO;
- modelul menționează doar prevederile care sunt considerate cruciale pentru programele de promovare a calității și nu indică modul în care sistemul sau furnizorii trebuie să funcționeze;
- modelul încearcă să acopere aspectele esențiale ale tuturor practicilor existente;
- modelul poate fi folosit atât la nivelul sistemului cât și al furnizorilor;
- modelul poate asigura promovarea dezvoltării calității în VET.

Toate aceste aspecte cumulate pot transforma Modelul de referință într-un instrument valoros pentru promovarea și dezvoltarea calității în VET, atât la nivelul Statelor Membre, cât și al celorlalte țări europene.

La elaborarea acestui studiu s-a plecat de la premisa că o abordare sistematică a problemei este mult mai productivă decât una axată pe etape, în particular. În orice caz, este foarte dificil să se identifice legătura cauzală dintre o anumită abordare a calității și nivelul calitativ obținut. Principala cauză o constituie lipsa unui sistem definit de indicatori ai calității.

Un alt obstacol este acela că, în general, foarte puține State Membre utilizează același sistem de evaluare a calității și de criterii în ceea ce privește sistemul în sine și furnizorii de astfel de servicii.

1.1 Definiții:

Pentru a-și perfecta sistemul de asigurare a calității, statele trebuie să împărtășească propriile experiențe în încercarea lor de a construi astfel de sisteme.

Cum s-a menționat anterior, studiul intenționează să contribuie la elaborarea unui Model de Referință, care:

- să lanseze idei și să determine dezbateri asupra acțiunilor politice;
- să genereze întrebări fundamentale;
- să includă experiențele unui număr cât mai mare de State Membre;
- să fie compatibil cu celelalte instrumente, identificând principalele elemente și adaugând altele noi în perspectiva unei abordări europene;
- să poată fi folosit atât în pregătirea inițială cât și în cea continuă, în domeniul public și cel privat.

Acest raport își propune să marcheze principalele decizii strategice bazate pe experiențele unui număr cât mai mare de State Membre.

Termenul de calitate, este dependent de contextul în care este situat, fiind foarte greu de interpretat în lipsa unui context concret. Însă, în momentul în care se cunoaște contextul, se poate face următoarea definiție mai largă a calității:

- *Calitatea = îndeplinirea obiectivelor*

Atingând obiectivul propus, se poate spune că există și calitate, fapt ce poate fi exprimat și altfel:

- *Calitatea = Experiență / Așteptări (raport)*

Pentru a putea extrage înțelesul acestui termen, este necesară o descriere exactă a contextului. Această descriere trebuie să cuprindă scopurile, experiența și așteptările din partea unui număr de diferiți actori

„Conceptul de calitate reprezintă orice set de politici, proceduri, reguli, criterii, instrumente, metode și mecanisme de verificare, ale căror scopuri comune sunt de asigurare și creștere a calității oferită de orice instituție VET.

Termenul de „concept” este utilizat în acest raport ca un termen general, deoarece termenul „sistem” este adesea utilizat într-un sens îngust. Deci termenul „concept” este utilizat pentru a cuprinde atât sistemele reale oficiale bine stabilite cât și orice set de comportamente mai sistematice care să reglementeze și /sau să dezvolte calitatea unui sistem VET.

1.2 Privire de ansamblu asupra modului de elaborare a studiului

În momentul în care s-au început lucrările Forumului European (2001-2002), principalul obiectiv a fost colectarea datelor referitoare la modul în care Statele Membre utilizau principiile calității. După o lungă perioadă de analiză, rezultatul a constat în elaborarea unui „*Cerc al Calității*” cuprinzând următoarele aspecte esențiale:

- scopul
- definirea obiectivelor și standardelor VET;
- gradul de complexitate;
- implementarea;
- estimare și evaluare;
- mecanisme de feedback și proceduri de modificare
- actori principali.

În acest timp, și în special după elaborarea „Cercului Calității”, s-au ridicat câteva întrebări:

- Care sunt ariile de analiză și focalizare ale modelului?
- Care sunt obiectivele modelului?
- Cum poate fi folosit acest model?

Transformările care au avut loc în cadrul Forumului European asupra calității în VET, au făcut ca aceste întrebări să devină chiar mai fundamentale.

Care sunt ariile de analiză și de focalizare ale modelului?

Domeniile de analiză ar trebui să reprezinte abordări diferite ale sistemului calității în VET, atât la nivelul Statelor Membre, cât și la cel al celorlalte state europene.

Studiul se axează pe factorii care au importanță pentru calitatea sistemului VET.

Definind calitatea ca fiind relația dintre experiență și așteptări, calitatea va fi întotdeauna atât subiectivă cât și dependentă de context. Chiar dacă nu calculăm calitatea, atât timp cât acest model acoperă atât experiența cât și așteptările, încă permite diverșilor actori să realizeze calculul.

Care sunt obiectivele modelului?

Modelul servește scopul general al Forumului European.

Următoarea structură ne poate ajuta să stabilim conexiunile între diferitele obiective și aspecte ale analizei.

Activități obișnuite desfășurate voluntar



Încredere reciprocă



Stabilirea consensului asupra criteriilor esențiale în ceea ce privește calitatea



Cunoașterea reciprocă a abordărilor privind calitatea din Statele Membre



Descrierea și analiza abordării privind calitatea în Statele Membre

Ipoteza de la care s-a pornit este aceea că descrierile și discuțiile pot conduce la încredere reciprocă, fapt ce ar duce la ideea că fiecare Stat Membru trebuie să își realizeze propria descriere a practicilor și trebuie să reflecteze asupra acestora. Trebuie să te înțelegi pe tine înainte să încerci să înțelegi alte persoane și state membre.

Următoarea schemă constituie sistematizarea întregului proces de lucru al Grupului Tehnic asupra calității VET, din cadrul Forumului European din 2003.

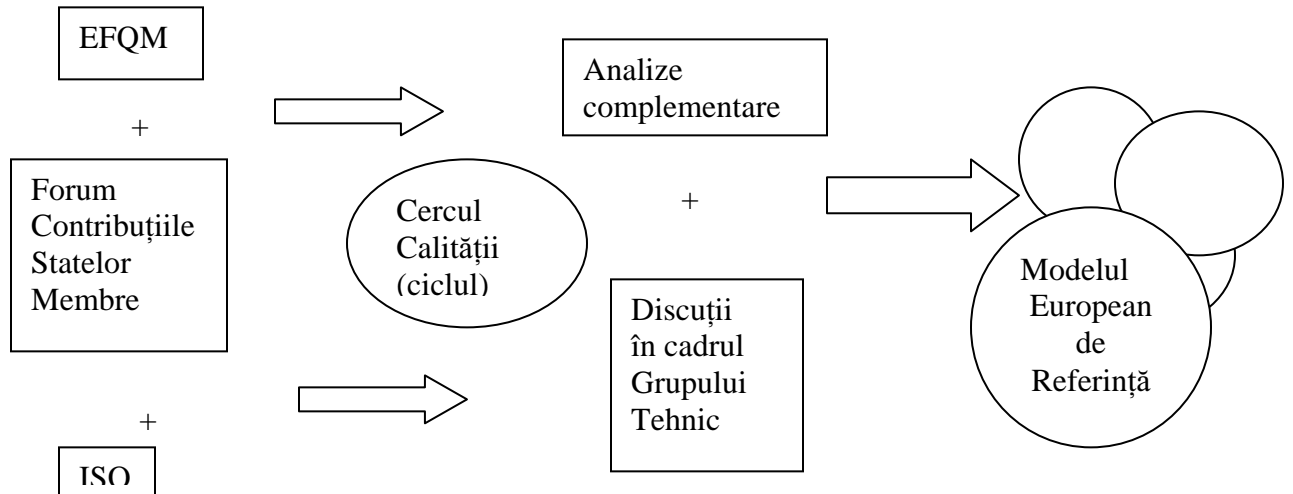


Figura anterioară ilustrează simplificat procesul de elaborare a Modelului European, pornind de la un număr specific de contribuții ale Statelor Membre, și de la cele două concepte importante ale managementului calității: ISO și EFQM, și finalizând cu Modelul European de Referință asupra calității în VET, prin intermediul celor șapte etape ale Cercului Calității (ciclul calității).

Întrebarea care se pune, este cât de complex trebuie să fie acest model?

Un model poate avea foarte multe obiective: poate furniza o privire de ansamblu asupra elementelor esențiale asupra calității în VET; poate fi un Model de Referință, un instrument care să cuprindă calitatea în VET la cel mai înalt nivel, un model normativ despre cum trebuie utilizați indicatorii de calitate ai VET în toate Statele Membre.

Pentru a concluziona, aspectul principal este legat de natura și scopul cercetărilor la nivel european, fiind necesar să se creeze un echilibru între recomandări și autonomia necesară, pentru a se acorda posibilitatea de adaptare a cadrului general, respectându-se în același timp dreptul la propria opinie.

De la Cercul Calității, la Modelul European de Referință asupra calității în VET

Dezbaterile care au avut loc pe 31 martie 2003, s-au axat în principal pe reducerea etapelor incluse în Cercul Calității, și pe simplificarea continuă a modelului, ajungându-se la un acord comun, conform căruia structura de bază a abordării ar trebui să consistă în interreacționarea următoarelor patru elemente: *Planificare, Acțiune, Control și Reacție*.

În timpul dezbaterilor, s-a încercat ca fiecare dintre etapele Cercului Calității să fie adaptată structurii descrise anterior. Această analiză s-a concretizat în faptul că fiecare etapă a implicat existența a cel puțin două dimensiuni – „factorii cheie” și „gradul de complexitate”.

Existența acestor două dimensiuni orizontale poate fi concretizată fie prin încorporarea lor în fiecare dintre cele patru etape, fie prin adăugarea celei de-a cincea etape. În cele din urmă, s-a optat pentru cea de-a cincea etapă, care este prezentată în cele care urmează.

2. Modelul European de Referință asupra calității în VET

Dezbaterile asupra contribuțiilor aduse de participanți în cadrul Forumului European, scot în evidență un număr de răspunsuri mai mult sau mai puțin specifice asupra modului în care Statele Membre operează cu diferitele aspecte ale calității în VET.

Obiectivul inițial a fost să se ofere o analiză sistematică a acestor răspunsuri, însă dat fiind numărul mare de contribuții aduse, continuarea în această direcție ar fi fost cel puțin problematică.

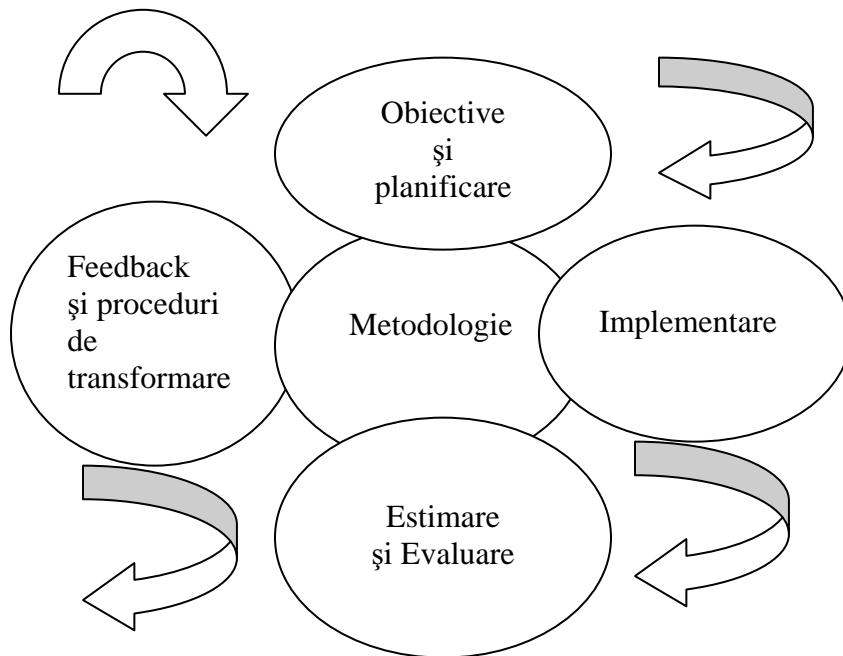
Însă care este alternativa?

Soluția găsită a fost de axare nu pe *răspunsuri*, ci pe *întrebări*, întrebări care pot sugera elementele esențiale în analiza calității în VET. Această abordare pare a fi mult mai acceptabilă, permitând Statelor Membre să utilizeze în continuare propriile abordări asupra calității, și în același timp să se concentreze asupra unui număr limitat de întrebări comune.

Trecerea de la răspunsuri la întrebări a fost susținută atât de cea de-a doua reuniune a TWG, cât și cea de-a doua întâlnire a Grupului de Coordonare de la Copenhaga.

2.1 Criteriile europene comune în ceea ce privește calitatea în VET

Următorul model cu cele cinci etape ale sale, sintetizează toate cerințele în domeniu:



Fiecare abordare asupra calității constă într-o serie de decizii luate, urmând cinci etape ale calității în VET. O abordare din punctul de vedere al calității, necesită:

- un obiectiv și un plan de sine stătător
- să fie implementat în aceeași manieră ca și activitățile VET;
- să fie analizat și evaluat în același mod ca și activitățile VET;
- să asigure un feedback și mecanisme de modificare (adaptare) în același mod ca și activitățile VET;

- să urmeze o metodologie distinctă , așa cum necesită activitățile VET.
Criteriile comune de calitate pot fi structurate astfel:

Etapale Modelului European de Referință și principalele criterii comune ale calității în VET- privire de ansamblu

Etapă a Modelului de Referință	Criterii comune de calitate în VET
Obiective și Planificare	Obiective și planificare în scopul atingerii unor obiective determinate; Existența unei abordări sistematice a calității (în sens larg);
Implementare	Existența unui plan de implementare; alocare de resurse și responsabilitate;
Estimare și Evaluare	Existența unui sistem de estimare bine structurat și o strategie sistematizată de evaluare. Utilizarea unei metodologii consistente și cuantificabile în ceea ce privește atât estimarea cât și evaluarea;
Feedback și mecanisme de modificare	Legătură transparentă (vizibilă și documentată) între mecanismele de răspuns (rezultatele evaluării) și planificarea procesului;
Metodologie	Descrierea metodologiei existente (de tipul „proceduri standard”)

Modalitatea în care Statele Membre sau furnizorii de servicii trebuie să își structureze abordările asupra calității sau modul în care utilizează sistemele de calitate, nu reprezintă domenii de decizie ale acestui studiu.

Nu este nici posibil și nici folositor să se facă o distincție totală între abordarea calității și activitățile zilnice VET. Modul de abordare a calității trebuie să facă parte din activitățile curente ale VET, iar activitățile VET implică o serie semnificativă de aspecte calitative. Acest lucru complică modelul, făcându-l însă în același timp mult mai realist. Cea mai importantă consecință a acestui lucru este că în toate etapele acestui model, trebuie avut în vedere atât abordarea calitativă, cât și activitățile curente VET.

S-au comparat cele cinci etape ale Modelului European de Referință cu cele nouă criterii ale Modelului EFQM și cu cel puțin 20 de condiții ale ISO 9000. Această comparație relevă faptul că Modelul European de Referință simplificat, ia în considerație toate criteriile și condițiile majore ale EFQM și ISO.

Criteriile comune europene sunt foarte generale și acoperă un număr mare de activități; pentru a păstra acest model cât mai simplificat posibil, vor fi luate în considerare un număr limitat de întrebări.

Tabelul de mai jos oferă o privire de ansamblu asupra etapelor Modelului European de Referință, a criteriilor comune și a întrebărilor relevante:

Criteriile europene comune asupra calității în VET și întrebările esențiale pentru fiecare dintre ele:

Criterii comune pentru calitatea în VET	Întrebări esențiale

Obiective și planificare	<ul style="list-style-type: none"> - Care sunt obiectivele organizației dvs. în raport cu VET? - Obiectivele sunt clare și cuantificabile? - Sunt incluse obiectivele europene ale VET în obiectivele individuale? - În ce formă evaluează organizația dvs. gradul de îndeplinire al acestor obiective? - Descrieți procedura de planificare, utilizând abordarea calitativă. - Dați un exemplu al unei măsuri planificate.
Implementare	<ul style="list-style-type: none"> - Cum implementați o acțiune planificată? (utilizând exemplul de referință anterior) - Descrieți principiile esențiale în procedura de implementare a acestui proces.
Estimare și evaluare	<ul style="list-style-type: none"> - Definiți procedura de estimare utilizată: <ul style="list-style-type: none"> - elementele care intră în proces (intrări); - procesul; - ieșirile - rezultatele - Cum vă asigurați că estimarea / evaluarea făcută este relevantă și sistematică? - Ce actori sunt implicați în procesul de evaluare și estimare? - Ce rol joacă părțile implicate? - Când utilizați estimarea/evaluarea (frecvența)?
Feedback și mecanisme de modificare	<ul style="list-style-type: none"> - Cum organizați feedback-ul și mecanismul de modificare în cadrul organizației dvs.? - În ce modalitate asigurați existența unui feedback sistematic? - Cum asigurați transparența feedback-ului asupra calității în VET? - Cum asigurați punerea în practică a concluziilor procesului de estimare/evaluare? - Cum relaționați obiectivele cu procesul de estimare/evaluare?
Metodologie	<ul style="list-style-type: none"> - Cum folosiți abordarea sistematică asupra calității? - Ce actori, și în roluri, sunt implicați în diferitele etape ale abordării calitative? - Ce instrumente și proceduri sunt folosite în scopul colectării datelor, cuantificării, analizei, concluzionării și implementării? - Sunt aceste instrumente cuantificabile / consistente? - Cum stimulați actorii implicați să își îndeplinească corect sarcinile? - Care sunt strategiile care asigură implementarea schimbării? - Cum folosiți estimarea externă?

Criteriile comune europene ale calității în VET vor fi descrise detaliat în cele ce urmează.

Cum să se răspundă la întrebări?

Trebuie menționat că întrebările anterioare trebuie avute în vedere atunci când se dorește un cadru general asupra calității în VET la un anumit nivel. Este important de menționat că posibilele răspunsuri vor fi privite ca indicatori indicatori, alternative și inspirație în vederea obținerii calității.

Răspunsurile sunt strâns legate de calitatea percepută în VET. Întrebările ar trebui să ajute actorii VET să axeze propriile activități pe un număr limitat de acțiuni din

cadru calității în VET. Majoritatea întrebărilor sunt orientate în special pe intrările în sistem, fiind astfel deschise unei varietăți de răspunsuri.

Întrebările sunt generice și – în principiu – comune tuturor nivelurilor, spre deosebire de răspunsuri, care sunt strâns legate de context, în special de sistemul furnizorilor VET. Pentru a exemplifica ideea de mai sus, s-a decis prezentarea câtorva răspunsuri posibile. Diversitatea răspunsurilor implică și o mare varietate de modalități de utilizare a calității în VET.

Avantajele modelului din perspectivă internă

Sistemul VET sau furnizorii VET care răspund tuturor acestor întrebări vor beneficia atât de pe urma răspunsurilor cât și de pe urma procesului. Diferențele semnalate în cadrul acestor întrebări vor genera și diferențe la nivelul răspunsurilor și al procesului.

Avantajele modelului, din perspectiva externă

Văzut din exterior (spre exemplu, alte State Membre), răspunsurile pot furniza o imagine corectă asupra calității, în special la nivelul sistemului și al furnizorilor VET. Acesta ar putea fi unul dintre primii pași spre încrederea reciprocă. Multe dintre răspunsuri vor fi de tipul: da sau nu, urmate de o descriere amplă a activităților și a implicațiilor asupra calității.

2.2 Obiectivele și planificarea

Abordarea calitativă și activitățile VET trebuie să aibă un punct de pornire, un scop/o direcție și un plan pentru atingerea obiectivelor. Tabelul de mai jos scoate în evidență întrebările și posibilele răspunsuri în raport cu criteriile esențiale ale calității, în prima etapă a Cercului Calității: **obiectivele și planificarea**.

Întrebări cheie	Răspunsuri posibile la nivel de sistem – criterii calitative esențiale	Răspunsuri posibile la nivel de furnizor VET – criterii calitative esențiale
Obiectivele/scopurile desemnate sunt clare și cuantificabile?	Obiectivele europene precum și cele naționale pentru VET sunt cunoscute la nivelul întregii societăți. Există proceduri sistematice de identificare a necesităților viitoare. Există un număr minim de obiective/standarde.	Scopurile europene, naționale, și cele de la nivel local sunt cunoscute în întreaga organizație.
Care sunt scopurile /obiectivele sistemului /organizației dvs. în raport cu VET?	(Descrierea obiectivelor / scopurilor).	(Descrierea obiectivelor / scopurilor).
Sunt incluse obiectivele europene în cele pe care le-ați stabilit dvs.?	S-au pus bazele unui plan de acțiune pentru îndeplinirea obiectivelor stabilite la nivel european.	Se remarcă axarea pe câteva dintre obiectivele europene în colaborare cu furnizorii VET din alte

		State Membre.
Cum evaluează organizația dvs. nivelul în care au fost îndeplinite aceste obiective?	Obiectivele sunt comunicate furnizorilor. Periodic are loc colectarea rezultatelor în legătură cu indicatorii specifici.	Procesul de auto-evaluare are loc la fiecare al doilea an. Raportările sunt făcute de către departamente către nivelul managerial, asupra unor indicatori specifici.
Descrieți procedura de planificare, având în vedere abordarea calitativă utilizată.	(Descrierea procedurii)	(Descrierea procedurii)

Standardele de calitate în raport cu criteriul european comun pentru calitate: obiectiv și plan.

În unele State Membre standardele aplicabile sistemului sunt strâns legate de prima etapă: „obiective și planificare”. Obiectivele stabilite în ceea ce privește rata abandonului, rata studenților care își continuă studiile și investițiile în formare profesională în companiile private, sunt exemple de astfel de standarde prevăzute la nivel de furnizor VET.

Obiective minimale - cazul Flandrei

Legislația Flandrei (Belgia) prevede ca un minim de obiective să fie corelate cu evoluția de ansamblu a societății. În acest scop, s-au pus bazele unei proceduri pentru a se crea echilibrul dintre forțele care acționează în societate. Un ansamblu minim de standarde obiective a obținut susținerea principalilor factori de decizie implicați în acest proces.

Procedura constă în patru momente importante – în primul rând, Departamentul pentru Dezvoltare Educațională a proiectat structura, urmat fiind de faza consultativă care consta în dezbateră publică a recomandării de către Consiliul Educațional Flamand. Al treilea moment este reprezentat de decizia administrativă, urmat fiind de procedura din Parlamentul Flamand.

2.3 Implementarea

Abordarea calitativă trebuie să fie implementată în aceeași manieră ca și activitățile zilnice de studiu și predare. Implementarea acoperă o paletă variată de activități.

Tabelul următor scoate în evidență întrebările și posibilele răspunsuri referitoare la cea de-a doua etapă a Cercului Calității – Implementarea.

Întrebări – cheie	Răspunsuri posibile la nivel de sistem – criterii esențiale de calitate	Răspunsuri posibile ale VET – nivelul furnizorilor – criterii esențiale de calitate
Cum are loc implementarea unei acțiuni planificate?	Prin legislație <ul style="list-style-type: none"> • regulamente, legi, 	Existența unei abordări calitative sistematizate și a

	<p>reglementări ;</p> <ul style="list-style-type: none"> • abordarea calității la nivel național • necesitatea unei abordări calitative la nivel de furnizor <p>Prin finanțare</p> <ul style="list-style-type: none"> • bazată pe intrări • bazată pe ieșiri <p>Prin contribuția partenerilor sociali</p> <p>Prin acțiunile furnizorilor VET</p>	<p>planificării.</p> <p>Împărtășirea abodării cu ceilalți actori.</p> <p>Implicarea factorilor de decizie locali și adaptarea la nevoile locale.</p> <p>Investițiile în formarea profesională a personalului.</p> <p>Prin dezvoltarea și comunicarea unei politici de personal axată pe strategiile și pe planificarea furnizorilor VET.</p> <p>Alinierea sarcinilor, autorității și a responsabilităților.</p>
<p>Descrietii principiile cheie în procedura implementării.</p>	<p>Acordarea către furnizorii VET a unei responsabilități depline de implementare.</p> <p>Stabilirea unui minim de criterii pe care furnizorii trebuie să le aibă în vedere.</p> <p>Recomandarea unei abordări calitative specifice spre a fi utilizată de către toți furnizorii.</p>	<p>Prin alocarea de fonduri către:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resurse • Parteneriate • Leadership • Procesul de management • Pregătirea formatorilor • Materiale didactice <p>Necesitatea unui mediu transparent și coerent în sensul atingerii obiectivelor stabilite.</p> <p>Prin implicarea diferiților actori în acest proces.</p> <p>Asigurarea unor condiții de muncă prielnice în organizație.</p>

Criteria minime pentru furnizorii VET în Austria

1. Fiecare școală publică trebuie să îndeplinească un număr minim de condiții. Echipamentul modern asigură evoluția procesului de învățământ în concordanță cu cerințele economice curente.

2. Profesorii care predau discipline teoretice în școlile cu caracter preponderent vocațional trebuie să dețină și experiența practică, complementară pregătirii universitare.

3. Cadrul curricular este revizuit regulat de către ministerul de resort. Regulamentele de autonomie ale școlilor le permit acestora oportunitatea de a-și dezvolta propriile profile specifice, în concordanță cu cerințele de dezvoltare regională.

Standarde de calitate privind implementarea

Un număr de intrări și standarde de proces care se aplică în sistem pot fi legate de implementare, ex: reglementarea duratei, cursurilor și examinărilor, număr de elevi pe clasă, diferite norme din sistemul educațional.

Dacă privim implementarea legată de intrări și standardele de proces aplicabile furnizorilor, găsim un număr de standarde privind calificarea personalului, resurse, examinări și standarde pentru calitatea sistemului, conceptul de autoevaluare utilizat de către furnizorul VET.

2.4 Estimarea și evaluarea

Pregătirea profesională trebuie să fie analizată și evaluată de fiecare dată, în același mod ca și abordarea calitativă.

Tabelul de mai jos marchează principalele întrebări și posibilele răspunsuri care pot fi date, în raport cu procesele de estimare/evaluare:

Întrebări cheie	Răspunsuri posibile la nivel de sistem – criterii de calitate	Răspunsuri posibile la nivel de furnizor – criterii de calitate
<p>Descrieți propriul proces de estimare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intrări? • Proces? • Ieșiri? • Rezultate? 	<p>Prin utilizarea:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemelor de control; • Inspectoratelor; • Accesul publicului la web; • Benchmarking-ul celorlalți furnizori <p>Prin impunerea unor standarde naționale pentru intrări în și ieșirile din proces.</p> <p>Prin evaluarea coerenței dintre rezultate și prioritățile strategice.</p>	<p>Prin utilizarea:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auto-evaluării • Controlului extern • Controlului intern al calității <p>Rezultatele curente în comparație cu rezultatele așteptate.</p> <p>Rezultatele studiului.</p> <p>Rezultate esențiale legate de performanță.</p> <p>Rezultate sociale</p>
<p>Cum vă asigurați că evaluarea făcută este relevantă și sistematică?</p>	<p>Printr-o procedură sistematică de colectarea a datelor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilizând indicatori; • Utilizând cuantificări. 	<p>Prin chestionarea utilizatorilor.</p>
<p>Ce factori sunt implicați în procesul de evaluare /estimare?</p>	<p>Nivelul sistem și partenerii sociali.</p> <p>Un institut al Calității.</p>	<p>Manageri, profesori, studenți, părinți și angajatorii studenților.</p>
<p>Ce rol au acești actori?</p>	<p>Depind de factorii implicați și de situația concretă.</p> <p>Inițiative</p> <p>Decizii</p> <p>Evaluare</p> <p>Certificare</p> <p>Sprijin politic</p>	<p>Factori implicați într-o mare varietate de activități:</p> <p>Inițiative</p> <p>Decizii</p> <p>Evaluare</p> <p>Certificare</p> <p>Conexiunea cu Piața Muncii</p>

	Legitimitatea deciziilor politice	
Când are loc evaluarea/estimarea (frecvența)?	Cu ocazia reformelor sistemului VET, la fiecare al treilea și al cincilea an.	După încheierea studiilor. În timpul frecventării cursurilor școlare.

Institutul Portughez pentru Calitate

Asociația Națională a Școlilor Profesionale împreună cu alte asociații, instituții și structuri ale Ministerului Educației și ale Institutului Portughez pentru Calitate, au fost implicate începând cu anul 1998 într-un proiect denumit Modelul certificării calitative al școlilor profesionale.

Institutul Portughez pentru Calitate este o instituție națională responsabilă cu managementul și dezvoltarea Sistemului calitativ portughez. Modelul național de certificare calitativă este axat în principal pe ISO 9000 și pe standardele Managementului Calității Totale (TQM). Acest model, deși nu garantează certificarea în viitor prin standarde ISO sau TQM, reprezintă totuși o garanție a eficienței.

Acest Institut este responsabil în prezent de acreditarea diferitelor structuri de certificare, precum și de publicarea informațiilor despre calitate, în special a informațiilor de natură tehnică.

Standardele de calitate referitoare la estimare/evaluare, a treia etapă a Cercului Calității

Standardele privind evaluarea sunt de cele mai multe ori deja incluse, prin regulamente, în structura sistemului educațional.

Exemple de astfel de standarde care se aplică atât sistemului cât și furnizorilor VET, sunt cerute prin lege, precum: auto-evaluarea, inspecțiile, utilizarea diferitelor standarde de calitate, acreditarea instituțiilor VET, acreditarea angajatorilor pentru a desfășura activități de formare profesională.

2.5 Feedback-ul și mecanismele de schimbare

Estimarea și evaluarea trebuie folosite de fiecare dată, ceea ce implică atât un feedback din partea participanților și a utilizatorilor, cât și o procedură sistematică de schimbare.

Tabelul următor cuprinde principalele întrebări și posibilele răspunsuri referitoare la feedback și la procedurile de schimbare.

Întrebări esențiale	Răspunsuri posibile la nivel de sistem – criterii de calitate esențiale	Răspunsuri posibile la nivel de furnizor - criterii de calitate esențiale
Cum structurați feedback-ul și mecanismele de schimbare la nivel organizațional?	Mecanismele prin care se asigură feedback-ul sunt reglementate prin intermediul regulamentelor, și revizuite și modificate cu ajutorul reformelor sistemului VET, la intervale de 3-5 ani.	Feedback-ul și mecanismele de modificare sunt părți integrante ale organizației furnizorului.

Cum asigurați existența unui feedback sistematic?	Feedback-ul urmează un plan predefinit, ad hoc.	Fiecare departament trebuie să raporteze managementului în concordanță cu planul stabilit.
Prin ce modalitate este asigurată transparența feedback-ului calității VET?	Prin situarea informațiilor și a concluziilor pe o pagină web. Prin organizarea unor seminarii/conferințe asupra calității în VET.	Toate informațiile sunt disponibile și accesibile, pe hârtie sau pagină web.
Cum asigurați punerea în practică a rezultatelor evaluării?	Prin transparența activității desfășurate. Cu ajutorul inspectorilor; prin crearea unor proceduri de contestare; printr-un sistem de sancțiuni, premii și finanțare.	Printr-un ansamblu de controale și dezbateri între diferite departamente; prin implicarea cât mai multor factori de decizie .
Cum relaționați scopurile /obiectivele cu estimarea /evaluarea?	Cu ocazia reformelor. Când licitațiile anuale sunt acordate	Prin întâlniri la nivel departamental și colegial, ca parte sistematică a structurii de luare a deciziei.

Modul în care sunt organizate feedback-ul și mecanismele de schimbare, modul în care se pun în practică concluziile evaluării, modul în care organizația promovează transparența sistemelor de calitate ale VET, modul în care se asigură un feedback sistematic, constituie criterii relevante ale calității. Posibilele soluții furnizate anterior reprezintă criterii principale de calitate ale acestei etape.

Cererile anuale pentru oferte - Italia

Sistemul Italian de VET este în mare parte axat pe cerințele pieței: în fiecare an autoritățile locale lansează cereri de oferte pentru a găsi centre sau agenții de formare profesională care să poată furniza cursuri de formare profesională inițială și continuă și care să întâmpine cât mai eficient necesitățile oamenilor și ale angajatorilor. Sistemul este deosebit de flexibil, trebuind să se modifice anual în funcție de noile cerințe. Pe de altă parte, este dificil să se pună în fiecare an bazele unui sistem care să corespundă nevoilor a mai mult de 500.000 de oameni, găsind în același timp și cele mai bune agenții în domeniu.

Mai mult, spre deosebire de sistemul școlar și cel universitar, sistemul italian de pregătire profesională nu este reglementat de parametri care să definească modul în care ar trebui desfășurate activitățile de formare profesională sau standardele de referință pentru intrările și rezultatele procesului.

Această deficiență este cauzată și de faptul că autoritățile locale (care sunt responsabile de activitățile VET) au fost preocupate că standardele impuse la nivel central nu vor surprinde suficient necesitățile și caracteristicile locale. Astfel, actualul sistem de pregătire profesională este deosebit de eterogen.

Standardele de calitate raportate la cea de-a patra etapă a Cercului Calității – feedback-ul și mecanismele de schimbare

Standardele de calitate care sunt în strânsă legătură cu feedback-ul și cu procedurile de schimbare, sunt definite de cele mai multe ori indirect, prin intermediul

unor abordări calitative. Numărul mare al reformelor din Statele Membre include standarde raportate la feedback și la mecanismele de schimbare.

Din cauza complexității domeniului educațional și a modificărilor priorităților politice, este greu de observat legătura dintre planificare, implementare, evaluare și mecanismul de feedback.

2. Metodologia

În cadrul fiecărei etape a Cercului Calității există o serie de decizii metodologice, care cuprind aspectele legate de factorii implicați, structura estimării și instrumentele de evaluare, procedura de planificare, implementare și feedback, precum și deciziile care cumulează toate etapele analizate până acum, cu scopul de a forma un sistem unitar. Metodologia a luat în considerare problematica eticii în accesul la și folosirea informației, la nivel individual și la cel al furnizorilor VET.

Posibilele soluții la întrebările legate de metodologie constituie un ansamblu de criterii calitative esențiale ale metodologiei.

Tabelul următor subliniază întrebările și posibilele soluții privind metodologia:

Întrebări esențiale	Posibile soluții la nivel sistemic – criterii esențiale de calitate	Posibile soluții la nivel de furnizor - criterii esențiale de calitate
Cum utilizați abordarea sistematică a calității?	Se utilizează procedurile obișnuite ale ministerului.	S-a hotărât utilizarea unui sistem bazat pe standarde de calitate – ISO sau EFQM
Ce factori sunt implicați în etapele abordării calitative? În ce mod?	La nivel național partenerii sociali joacă un rol deosebit de important împreună cu factorii politici. Agențiile de acreditare au un rol major.	Sunt implicați o serie de actori, pornind de la partenerii sociali până la părinții elevilor. Consultanții externi participă la unele dintre activități.
Ce instrumente și proceduri sunt folosite pentru strângerea datelor, evaluarea cuantificată, analiză, concluzii și implementare?	A fost dezvoltată o serie de proceduri și instrumente - chestionare și scale de evaluare. Nu sunt disponibile instrumente comune.	Se pun bazele unui sistem comun de chestionare, instrumente de cuantificare, benchmarking, împreună cu un grup de furnizori VET.
Cum stimulați factorii implicați să își îndeplinească corect sarcinile?	Factorii externi sunt influențați de impulsurile politice precum și prin participarea în Comitetul consultativ al VET. Strânsă cooperare cu lumea muncii	Factorii externi sunt stimulați prin propria influență asupra furnizorilor VET, spre exemplu în calitate de membri ai comitetului de conducere. Pe plan intern, principalul factor de motivare îl constituie dezvoltarea personalului. Se acordă importanță imaginii/beneficiilor instituției.

Care sunt strategiile care asigură implementarea schimbării?	Procesul de adoptare al deciziilor politice și multiplele posibilități de implicare ale factorilor de decizie. Forțele existente pe piață generează o presiune favorabilă schimbării.	Structura sistematizată a sistemului calității include strategii clare de schimbare.
Cum folosiți evaluarea externă	Rezultat al planului național de evaluare.	Structura de audit urmează planurile organizaționale.

Principalele criterii calitative ale metodologiei vizează: utilizarea unei abordări sistematice, instrumentele și procedurile folosite pentru strângerea datelor, analizele, concluziile și implementarea, motivarea factorilor implicați, strategiile care susțin implementarea schimbării și utilizarea evaluărilor externe.

Agențiile de acreditare – Germania

Dezbateri intense au loc în prezent în Germania în legătură cu certificarea standardelor de calitate a unităților VET finanțate din bugetul de stat. Ministerul Federal al Economiei și Muncii va emite noi reglementări în acest sens în colaborare cu Ministerul Federal al Educației și Cercetării. Aceste reglementări vor impune anumite standarde de calitate pentru unitățile VET finanțate din bugetul de stat, existând în același timp multe agenții de certificare a furnizorilor de servicii VET. Unele landuri au înființat asociații pentru calitate care acreditează furnizorii care și-au definit propriile standarde.

O cooperare mai strânsă cu domeniul muncii – Norvegia

În Norvegia cooperarea stânsă cu domeniul muncii semnifică în primul rând că școlile și întreprinderile privesc VET ca pe o responsabilitate comună, pentru a asigura copiilor cea mai bună pregătire pentru a le facilita accesul pe piața muncii. Tinerii cu motivare scăzută în acest sens pot urma întreaga pregătire în cadrul unei întreprinderi. Cerințele teoretice și practice sunt identice cu cele ale cursurilor obișnuite.

Standarde de calitate privind metodologia

Primul standard de calitate al metodologiei este reprezentat de existența unei abordări calitative care este de multe ori impusă prin lege sau prin forțele specifice pieței.

Multe dintre abordările calitative includ și o serie de instrumente și mecanisme necesare pentru strângerea datelor, măsurători, analize, concluzii, implementare, care sunt considerate drept standarde. Implicarea partenerilor sociali reprezintă un alt standard de calitate al metodologiei, la fel ca și factorii implicați la nivel local, regional sau național.

3. Standarde, norme și Modelul European de Referință în calitatea VET

Cele cinci etape care formează Modelul European de Referință pot fi apreciate ca standarde de o deosebită importanță, fiind condiții necesare calității VET.

Etapele Modelului European de Referință	Exemple de standarde și norme
Obiectiv și planificare	Standarde în ceea ce privește rezultatele

	obținute/ ieșirile din sistem: obiective legate de abandon, continuarea studiilor, inovare și sporirea calității educaționale în VET.
Implementare	
Estimare și evaluare	
Feedback și mecanisme de schimbare	
Metodologie	Abordări calitative la nivel internațional, național și local.

Din păcate, informațiile disponibile în ceea ce privește utilizarea standardelor și a normelor de calitate în VET, este încă foarte limitată în Statele Membre.

4. Propuneri pentru desfășurarea unor activități viitoare

Dezbaterile asupra calității în VET nu se limitează aici, ci va continua la diferite niveluri. O serie de posibile activități se leagă de dezvoltarea modelului descris anterior, precum și de utilizarea efectivă a acestuia.

Acțiuni posibile în raport cu Modelul European de Referință

- Crearea unui ghid/îndrumător de utilizare a Modelului European de Referință; pentru a asigura o corectă folosire a modelului prezentat, fiind necesară detalierea și simplificarea acestuia, în special la nivel de furnizor. În consecință, trebuie creat un îndrumar scurt dar cuprinzător, care să cuprindă următoarele puncte:
 - definiții – mult mai detaliate și însoțite de exemple concrete din practica furnizorilor locali;
 - avantajele pe care le vor avea furnizorii în utilizarea acestui model;
 - modul de utilizare a acestui model – descrierea metodelor de lucru raportate la întrebările esențiale.
 - Utilizarea procedurii de răspuns la întrebările menționate pentru eliminarea posibilelor dezavantaje/deficiențe;
 - Parcurgerea procesului de identificare a criteriilor de calitate.
- Testul 1 – se recomandă depistarea punctelor tari și a celor slabe ale Modelului European de Referință.
- Testul 2 – axându-ne în special pe conținut, se recomandă examinarea critică a întrebărilor și în special a soluțiilor care reprezintă principalele criterii calitative.
- Diseminarea modelului. Trebuie avut în vedere modul în care acest model este comunicat unui public mult mai larg decât participanții Grupului Tehnic de Lucru. Pentru aceasta se recomandă acționarea pe mai multe planuri simultan: european, național, sistemic, și la nivel de furnizor VET. Un plan de comunicare trebuie să aibă în vedere coordonarea tuturor acțiunilor de informare. Acest obiectiv se va baza atât pe mijloace electronice de comunicare, cât și pe cele tradiționale.
- Implementarea Modelului European de Referință. Înainte de această etapă este necesar să se răspundă câtorva întrebări fundamentale, precum: Care este scopul implementării? Cum va fi evaluată implementarea? Cum va fi structurat feedback-ul asupra utilizării Modelului? Ce factori vor fi implicați în etapele de implementare?
- Acreditarea. Se recomandă focalizarea asupra utilizării acestui Model european de referință privind calitatea și în acreditarea furnizorilor din VET. Modelul ridică multe întrebări în ceea ce privește acreditarea, dar lipsesc multe date mai detaliate pe care

să se bazeze acreditarea. Acest aspect va prezenta interes în viitor în direcția simplificării acestui Model vis-a-vis de procedura acreditării.

- Evaluarea peer review (amănunțită) a nivelului guvernamental, regional, funcțional și instituțional reprezintă un mijloc de a obține o experiență complementară asupra Modelului de Referință și de a asigura comunicarea acestuia unei audiențe mai largi.
- Cuantificarea trebuie să fie prezentă la nivelul furnizorilor VET și al sistemului pentru a facilita comparația la nivel european în ceea ce privește educația vocațională și pregătirea profesională. La nivel național, această comparație se va axa în principal pe rezultatele furnizorilor VET.
- Standarde și norme. În legătură cu acest aspect, se remarcă opțiunea între susținerea Standardelor de Calitate Europene și a celor naționale. Există o varietate de opinii dacă ar trebui să existe un nivel minim de norme și standarde, sau din contră, un nivel maxim.

În ciuda acestor divergențe de opinie, trebuie să existe un interes comun de suplimentare a numărului de standarde și norme pentru fiecare etapă a Cercului Calității și pentru fiecare set comun de criterii de calitate în VET. Un astfel de proiect necesită un volum impresionant de informații din toate Statele Membre pentru a obține un cadru general al standardelor și normelor utilizate, precum și al experienței rezultate.

Acțiuni posibile care rezultă din concluziile analizei

- Utilizarea și valorificarea abordării calitative în VET. Este încă dificil de sesizat o legătură clară între utilizarea unei abordări calitative, pe de o parte, și calitatea percepută a VET, pe de altă parte. Acest aspect este foarte complex, necesitând o activitate intensă de cercetare, punctul de pornire fiind chestionarea Statelor Membre despre ceea ce cred în legătură cu relația dintre diferitele abordări calitative și calitatea existentă a VET. Întrebarea fundamentală va fi dacă abordările calitative folosite au vreun impact cuantificabil asupra calității prevederilor calitative ale VET.
- Acțiuni la nivel sistemic. Faptul că logica calității la nivel de furnizor este foarte rar utilizată și la nivel de sistem, sugerează faptul că acțiunea ar trebui să aibă loc și la acest nivel.

Zona intermediară dintre furnizorii VET și nivelul sistemic ridică o serie de provocări pentru majoritatea sistemelor VET. De cele mai multe ori se pot observa două planuri mai mult sau mai puțin distincte, unde doar unul dintre planuri generează cadrul regulamentar, în timp ce celălalt (furnizorul VET) trebuie să îl respecte. Pe viitor se recomandă ca toți actorii și toate activitățile implicate să fie considerate ca un sistem.

- Feedback și schimbare. Lipsa feedback-ului și a mecanismelor schimbării din abordările calitative ale VET, demonstrează necesitatea acționării în acest sens.
- Personalul administrativ. Măsurile anterioare s-au axat în principal pe categoria profesorilor și a managerilor, însă s-a ignorat categoria personalului administrativ și a proceselor administrative implicate la nivelul furnizorului VET. Multiplele abordări calitative implică o cooperare strânsă între manageri, profesori și personalul administrativ. Analiza proceselor administrative în VET poate contribui la dezvoltarea viitoare a VET în Europa.
- Sistemul VET public/privat. Majoritatea informațiilor folosite în acest studiu sunt din sectorul public al VET. Însă VET nu constă doar într-o activitate a sistemului public, deoarece multe companii private și instituții activează în VET.

Este util să se colecteze și să se analizeze și astfel de date provenind din experiența sectorului privat. Analiza poate fi desfășurată prin utilizarea de informații provenind nu numai de la marile corporatii internaționale, ci și de la întreprinderile mici și mijlocii de la nivel național, regional sau local, active în VET și sensibile la problemele legate de calitate.

- Compararea standardelor și a normelor. Un alt domeniu de cercetare viitoare ar putea fi reprezentat de relația existentă între actualele standarde și norme pe de o parte, și ansamblul european de criterii calitative.

5. Teme de reflecție pentru Grupul Tehnic de Lucru din 15-16 septembrie 2003

Membrii Grupului de lucru sunt invitați să analizeze următoarele teme:

Este necesară reformularea câtorva dintre întrebările esențiale?

Există propuneri suplimentare în ceea ce privește subiectele marcate de Modelul European de Referință?

Ce măsuri concrete pot fi propuse?

Cum se va realiza coordonarea și integrarea concluziilor celorlalte grupuri de lucru?

Care ar trebui să fie următoarea etapă a lucrărilor?

Comparație între Modelul European de Referință, ISO și EFQM

Modelul European de Referință asupra calității în VET	ISO (www.iso9000.org)	EFQM (www.efqm.org)
Obiectiv și plan	Responsabilitatea managementului	Politici și strategii
Implementare	Revizuire contractuală Achiziționare Produse furnizate-achiziționate Identificarea și monitorizarea produselor Depozitare, ambalare și livrare Pregătire profesională Prestare de servicii Tehnici statistice	Oameni, parteneriate și resurse, procese
Estimare și evaluare	Controlul structurii Controlul documentelor Controlul activității Inspecție și testare Inspecție, evaluare și echipamente de testare Inspecție și structura testelor Controlul produselor neconforme	Leadership, rezultate raportate la performanță, clienți, oameni și societate

	Consemnarea datelor legate de calitate Controlul intern al calității	
Feedback și mecanisme de schimbare	Ațiuni corectoare	Leadership și procese
Metodologie	Sistem calitativ	Oameni

Anexa 1

Modelul European de Referință și cele două abordări ale managementului calității: ISO și EFQM

Unul dintre aspectele esențiale ale acestui studiu îl reprezintă existența unui număr mare de posibilități de abordare a calității. Multe dintre acestea, par cel puțin la prima vedere, a fi originale, însă, analizând mai atent, pot fi identificate câteva elemente comune. În prezent, în majoritatea Statelor Membre sunt utilizate doar câteva dintre conceptele calitative, dintre care, modelele ISO și EFQM sunt cele mai populare în VET.

Însă, pornind de la această perspectivă, se ridică un semn de întrebare: de ce mai este necesară identificarea unui nou model calitativ, atât timp cât există deja o serie de astfel de modele pe piață?

Răspunsul care poate fi dat este relativ simplu - se dorește identificarea unui model care să surprindă în același timp atât ansamblul de criterii comune în scopul promovării VET, și care să ia în considerare opțiunile individuale ale fiecărui Stat Membru. Acest tip de abordare poate stimula mai mult factorii de decizie să se implice corespunzător în procesul calitativ.

Următoarele paragrafe schițează o scurtă prezentare a EFQM și ISO.

EFQM

Modelul de excelență EFQM este bazat pe nouă criterii, cinci dintre ele fiind reprezentate de ceea ce face organizația, iar celelalte patru, de rezultatele atinse. Rezultatele sunt consecințe ale activităților desfășurate în cadrul organizațional, iar semnalele primite (feedback-ul) din partea efectelor, permit perfecționarea sistemului de producție.

Modelul admite faptul că există metode multiple de atingere a performanței, fiind bazat pe principiul că:

„Performanțele pot fi atinse printr-o strategie de management axată în principal pe leadership, prin intermediul parteneriatelor, resurselor și a proceselor.”

ISO

Acronimul provine de la inițialele *Organizației Internaționale pentru Standardizare* cu sediul la Geneva, Elveția. Fondată în 1947, cu scopul de a promova standardizarea în lume, această organizație non-guvernamentală cuprinzând în prezent peste 130 de state membre. Fiecare stat este reprezentat de propria structură de standardizare, participând la elaborarea unor parametri care să faciliteze circulația bunurilor și a serviciilor într-o piață globalizată. Standardele elaborate sunt folosite nu numai în activități de natură economică, ci și în tehnologie și știință.

De cele mai multe ori considerat un acronim, conceptul provine din termenul grecesc „*isos*”, definit prin „egal” sau „echivalent”. De aici derivă și prefixul „iso-”,

prezent în cuvinte precum „isotonic” și „isogonic”, fiecare încorporând conceptul de echivalență.

Standardele de management al calității **ISO 9000** au fost concepute de către ISO/TC 176 (Comitetul Tehnic ISO - 176), în anul 1979, propunându-și să creeze un cadru general al elementelor care înglobează esența calității recunoscute pe plan internațional, finalizat în 1982 și publicat în 1983.

Seria de standarde ISO 9000 însușește cerințele elementare pe care fiecare organizație ar trebuie să le îndeplinească pentru a asigura producerea și livrarea la timp a produselor și a serviciilor. Aceste criterii adaptează sistemul managementului calității, permițând aplicarea lor oricărui tip organizațional.

ISO 9000 cuprinde patru elemente:

- **ISO 9001** – care este aplicabil în situații de natură contractuală, prin intermediul căruia poate fi evaluată capacitatea furnizorului în design, dezvoltare, producție, instalații și servicii.
- **ISO 9002** – aplicabil uzanței contractuale, iar conformitatea produsului poate fi atinsă prin producție și instalații.
- **ISO 9003** – aplicabil în asigurarea calității prin intermediul controalelor finale, cu scopul de a detecta neconformitățile produsului.
- **ISO 9004** – utilizat în direcționarea dezvoltării și implementării sistemului de management al calității.

„Standardele sistemului calității” (Secțiunea 4) ale ISO 9001 cuprind 20 de clauze care reglementează conduita necesară unui sistem performant de management al calității:

- 4.1 Responsabilitate managerială
- 4.2 Sistem al calității
- 4.3 Analiză contractuală
- 4.4 Verificarea concepției
- 4.5 Controlul documentelor
- 4.6 Achiziție
- 4.7 Produs furnizat
- 4.8 Identificarea și monitorizarea produsului
- 4.9 Controlul procesului
- 4.10 Inspecție și testare
- 4.11 Inspecție, cuantificare și instrumente de testare
- 4.12 Inspecție și structura testelor
- 4.13 Verificarea produselor neconforme
- 4.14 Acțiuni corective
- 4.15 Depozitare, ambalare și livrare
- 4.16 Înregistrarea calității
- 4.17 Controale interne ale calității
- 4.18 Pregătire profesională
- 4.19 Asigurare de service
- 4.20 Metode statistice

Aceste clauze pot fi încorporate și în alte modele ISO.