



UNIVERSITATEA BABEȘ-BOLYAI
BABEȘ-BOLYAI TUDOMÁNYEGYETEM
BABEȘ-BOLYAI UNIVERSITÁT
TRADITIO ET EXCELLENTIA



CENTRUL DE DEZVOLTARE UNIVERSITARĂ
ȘI MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Str. Pandurilor nr. 7
Cluj-Napoca, RO-400376
Tel.: 0264-40.53.00
Fax: 0264-40.53.48
www.centre.ubbcluj.ro/cdu/

Perspective asupra Asigurării Calității

Document elaborat de Adriana Șerban

Asigurarea calității – scurt istoric

Conceptul de „calitate” a cunoscut o evoluție transformativă, dinspre perspectiva absolută a controlului calității în acord cu un set de standarde și a *Controlului Calității Totale* (*Total Quality Control – TQC*) spre paradigma relativistă, mai nuanțată a managementului calității și asigurării calității și spre complexitatea conceptelor de *Managementul Calității Totale* (*Total Quality Management - TQM*) și *Cultura Calității* (*Quality Culture – QC*).

În 1920, Walter Shewhart, fizician la Western Electric din cadrul Bell System Company a elaborat versiunea inițială a controlului statistic al calității, scopul fiind acela de a atinge performanța absolută, cea lipsită de erori (*“zero errors” principle*). Această abordare se află la originea conceptului de *Controlul Total al Calității*.

Primele teorii sistematice privind calitatea au apărut după cel de-al doilea război mondial. La începutul anilor '50, profesorul american William Edwards Deming a popularizat conceptul de control al calității în Japonia. Ca urmare, în 1951, Uniunea Cercetătorilor și Inginerilor Japonezi (*The Japanese Union of Researchers and Engineers*) a instaurat *Premiul Deming* pentru a recompense acele firme care au utilizat cu succes metode statistice de control al calității.

Tot în 1951, Joseph Moses Juran, inginer american de origine română, a lansat ideea că îmbunătățirea calității este o condiție obligatorie pentru performanță și succes. Peste mai mult de 30 de ani de la acea data, Juran a definit managementul calității prin cele trei funcții de bază ale sale – planificarea, controlul și îmbunătățirea calității – „trilogia calității” cum a numit-o el (Juran, 1986).

În 1956, Armand Vallin Feigenbaum a definit conceptul de Controlul Total al Calității (*Total Quality Control – TQC*), aplicabil tuturor proceselor derulate la nivelul diverselor departamente ale unei companii, perspectivă care conturează noțiunea de Managementul Calității Totale (*Total Quality Management – TQM*) utilizată astăzi (Ilieș, 2003).

La începutul anilor '60 Philip Bayard Crosby a afirmat ideea conform căreia calitatea este lipsită de erori (principiul „zero erori”/“zero errors” principle) și a evidențiat costurile unei calități nesatisfăcătoare. De asemenea, el a atras atenția asupra rolului fiecărei persoane în obținerea unui produs de bună calitate, perspectivă care o profilează pe cea a Culturii

Calității. (Crosby, 1979).

Managementul Calității Totale (Total Quality Management - TQM) vizează toate activitățile desfășurate într-o companie sau instituție, inclusiv conexiunile dintre acestea (Bank, 1992). Această perspectivă conduce spre necesitatea unei anumite atitudini față de calitate, împărtășită la toate nivelurile, organizaționale – începând cu cel individual – ceea ce înseamnă Cultura Calității, care include relația și implicarea instituției atât în mediul socio-economic cât și în cel natural.

Asigurarea calității în învățământul superior – scurt istoric

Preocuparea pentru asigurarea calității a pătruns și în învățământul superior, astfel că, în 1960, Sir Arthur Norrington, fost președinte al Trinity College din Oxford, a avansat ideea realizării unui sistem de clasificare a universităților prin care, în funcție de standardul valoric al procesului educativ, acestea urmau a fi împărțite în trei clase. Aceasta idee a fost întâmpinată cu o puternică opoziție din partea universităților, astfel că nu a fost pusă în practică în Anglia la acel moment.

În SUA în schimb, ideea ierarhizării instituțiilor de învățământ superior a fost acceptată ca fiind firească și utilă, astfel că, în anul 1981 a fost publicat US News and World Report, un sistem de ierarhizare adoptat apoi pe larg de alte țări. De altfel, dacă în 1980 Centrul American pentru Productivitate și Calitate a instituit *Premiul Național Pentru Calitate Malcom Baldrige* (un echivalent al premiului *Deming*), în 1999 a fost elaborată pentru prima dată o metodologie specifică sistemului educațional destinată decernării acestui premiu și în mediul învățământului superior.

La începutul anilor '90, Lee Harvey și Diana Green atrăgeau atenția asupra faptului că, deși începând cu anii '80, evaluarea calității învățământului superior căpătase o mare importanță, fiind generate însemnate demersuri pe această linie, literatura de specialitate încă nu decelase clar unii termeni. Însuși conceptul de calitate fiind o „țintă mișcătoare”, cu semnificații diferite, în funcție de unghiul din care sunt privite lucrurile, este necesară o judicioasă definire atât a termenilor implicați referitor la învățământul superior, precum și la ce anume trebuie evaluat. Pornind de la diversele accepțiuni ale termenului de calitate operante în domeniul managementului industrial, Harvey și Green au conturat șase abordări posibile, care au stat la baza multor teorii ulterioare.

Astfel, autorii au definit calitatea drept:

1. excelență;
2. îndeplinire a standardelor;
3. cultură organizațională;
4. adecvare la cerințe;
5. valoare financiară;
6. transformare.

Un rol foarte important în definirea calității instituțiilor academice l-au avut universitarii olandezi, care au identificat șase aspecte ce relevă calitatea învățământului superior:

1. dimensiunea legală – măsura în care instituțiile se supun reglementărilor legislative;
2. dimensiunea profesională – măsura în care standardele profesionale specificate pentru un anumit domeniu/specializare sunt îndeplinite de către cadrele didactice;
3. dimensiunea economică – raportul dat de nivelul de îndeplinire al obiectivelor propuse și sursele/resursele investite;
4. cerințele clienților – gradul de concordanță între așteptările clienților și nevoile clienților pe de-o parte și serviciile pe care le primesc pe de altă parte;
5. piața muncii – măsura în care instituțiile academice se adaptează cerințelor acesteia;
6. dezvoltare organizațională – capacitatea instituțiilor de a îndeplini obiectivele și standardele sistemului educațional prin politicile și strategiile pe care acestea le elaborează și implementează.

În timp, în special după 2003, toate aceste concepte au suferit transformări, astăzi universitățile afirmându-și valoarea și performanțele în primul rând prin rezultatele activității de cercetare, fenomen ce se află în strânsă legătură cu procesul globalizării și masificării învățământului superior.

Referințe

1. Bank, J. (1992) *The Essence of Total Quality Management*. Prentice Hall
2. Crosby, Ph. B. (1979) *Quality Is Free. The Art of Making Quality Certain*. Mc Graw-Hill, New York
3. Harvey, L., Green, D. (1993) Defining quality. In *Assessment & Evaluation in Higher Education*. Vol. 18 (1), pp. 9 – 34
4. Ilieș, L. (2003) *Managementul firmei*. Dacia
5. Juran, J. M. (1986). The Quality Trilogy. In *Quality Progress*, 19, nr. 8/1986
6. Nica, P. (2000) *Managementul calității și ierarhizarea universităților românești*. Paideia, București
7. Sadlak, J. (2007) Developments in Higher Education and How They Stimulate the University Rankings' Phenomenon. În Sadlak, J., Cai, L. N. (eds.) *The World-Class University and Ranking: Aiming Beyond Status*. pp. 75 – 86, Presa Universitară Clujeană, Cluj-Napoca
8. Usher, A., Savino, M. (2007) A Global Survey of University Ranking and League Tables. In *Higher Education in Europe*. Vol. 32, No. 1, pp. 5-15