



Programul Învățare pe toată durata vieții



European Quality Assurance  
in Vocational Education and Training



Grupul Național pentru Asigurarea Calității  
Punctul Național de Referință al EQAVET

## Bune practici în educație și formare profesională

# Strategia de comunicare a Punctului Național de Referință pentru Asigurarea Calității în Educație și Formare Profesională din Italia Cooperarea cu furnizorii de formare profesională



Autori:

Editor:

Ismene TRAMONTANO, ISFOL - Coordonator al Punctului Național de Referință

Contribuții:

Debora GENTILINI - ISFOL

Cristina RUVO - IPSIA "C.Cattaneo" - Roma

Stefania FRANCO - IPSIA "C.Cattaneo" - Roma

Francesca DI PAOLANTONIO - Ciofs-Fp

Paola OLIVIERO - Ciofs-Fp

Traducere în limba română: SC CONTERA MEDIA SRL

***Acest proiect este finanțat cu sprijinul Comisiei Europene. Această publicație reflectă numai punctul de vedere al autorului și Comisia nu este responsabilă pentru eventuala utilizare a informațiilor pe care le conține***

## Introducere

Scopul principal al proiectului “*Dezvoltarea capacității PNR din România: Promovarea Calității - QUALVET@RO*” constă în elaborarea unei strategii de comunicare durabile pentru Punctul Național de Referință al Rețelei EQAVET în România. În prezentul material intenționăm să prezentăm strategia de comunicare a Punctului Național de Referință pentru Asigurarea Calității în educație și formare profesională (EFP) din Italia. Această strategie, care, în prezent, implică principalii factori interesați la nivel național și european, este rezultatul unor demersuri inițiate în 2006.

În prima parte a broșurii vom prezenta Punctul Național de Referință din Italia, de la înființarea acestuia, în 2006, și vom descrie organizarea și funcționarea acestuia, iar în partea a doua vom descrie strategia de comunicare și rezultatele aplicării acesteia, iar în partea a treia cooperarea cu furnizorii de educație și formare profesională.

## Istoricul și organizarea Punctului Național de Referință pentru Asigurarea Calității în EFP din Italia

Punctul Național de Referință din Italia a fost constituit în 2006 și face parte din Rețeaua EQAVET pentru asigurarea calității în educație și formare profesională, promovată de Comisia Europeană în cadrul strategiei Lisabona. În **Italia**, Institutul Național de Dezvoltare a Pregătirii Profesionale a Muncitorilor (ISFOL) este Punctul Național de Referință (PNR) al rețelei EQAVET. **Consiliul de conducere** al PNR din Italia include, în componența sa, reprezentanți ai Ministerului Muncii, Ministerului Educației, ai autorităților regionale, ai partenerilor sociali și ai furnizorilor de educație și formare profesională. Consiliul planifică și implementează activitățile Punctului Național de Referință, atât la nivel național, cât și regional, în vederea diseminării rezultatelor realizate și corelării inițiativelor naționale privind asigurarea calității cu cele europene. Reuniunile Consiliului vizează informarea principalilor factori interesați în privința programului de lucru și a activităților desfășurate de Punctul Național de Referință pentru asigurarea calității, la nivel european, național și regional.

Punctul Național de Referință din Italia contribuie la:

- Îmbunătățirea calității și dezvoltarea sistemelor de EFP.
- Identificarea nivelului de calitate a ofertei EFP și a rezultatelor învățării la nivelul regiunilor.
- Sporirea receptivității sistemelor de EFP, precum și a sectoarelor și a altor factori interesați, față de cerințele în continuă schimbare ale pieței muncii.
- Stimularea dezvoltării unei culturi a colectării și evaluării datelor, precum și a feedback-ului în privința calității ofertei de EFP.
- Încurajarea adoptării obiectivelor politicilor europene, inclusive a aspectelor legate de echitate, în abordările naționale privind asigurarea calității.
- Promovarea studiilor la nivel regional / național privind implementarea asigurării calității la nivel de sistem și de furnizori.
- Informarea principalilor factori interesați în privința activităților naționale realizate pentru Rețeaua Europeană pentru Asigurarea Calității în EFP (Rețeaua EQAVET).
- Sprijinirea activă a implementării programului Rețelei EQAVET.
- Promovarea inițiativelor vizând îmbunătățirea utilizării metodologiilor și instrumentelor pentru asigurarea calității.
- Sensibilizarea în privința avantajelor generate de metodologiile elaborate pentru asigurarea calității.
- Coordonarea activităților naționale desfășurate în cadrul participării la Rețeaua EQAVET.

## Factorii interesați

În Italia, implicarea tuturor categoriilor de factori interesați în EFP și consultarea partenerilor sociali constituie elemente esențiale pentru punerea în aplicare a Recomandării Parlamentului European și a Consiliului din 18 iunie 2009 privind stabilirea unui Cadru European de Referință pentru Asigurarea Calității în EFP (Recomandarea EQAVET) și pentru promovarea culturii calității în EFP. Principalii factori interesați la nivel național și regional includ: autoritățile publice, furnizorii de EFP, școlile din sistemul de învățământ general, sindicatele și asociațiile patronale. La nivel internațional, factorii interesați sunt Rețeaua EQAVET - cu precădere Punctele Naționale de Referință pentru asigurarea calității în sistemul de educație și formare profesională.

La nivel național, cooperarea și implicarea factorilor interesați relevanți sunt coordonate de Consiliul PNR pentru Asigurarea Calității, din care fac parte reprezentanți ai Ministerului Muncii, Ministerului Educației, ai autorităților regionale, partenerilor sociali și furnizorilor de educație și formare profesională. Unul dintre scopurile implicării tuturor categoriilor de factori interesați prin intermediul Consiliului Punctului Național de Referință este constituirea unei rețele naționale a factorilor interesați din EFP, pentru a facilita identificarea celor mai bune practici în domeniul educației și formării profesionale și cooperarea în vederea îmbunătățirii sistemelor de educație și formare profesională, precum și a instrumentelor și metodologiilor adresate școlilor și furnizorilor EFP.

## Scopurile și mijloacele strategiei de comunicare

Punctul Național de Referință din Italia a elaborat o **strategie de comunicare** care include:

- O abordare **“de sus în jos”**, dinspre instituțiile cu responsabilități în domeniul EFP la nivel de sistem către furnizorii de formare profesională. Noile acte normative privind reforma învățământului profesional și tehnic includ prevederi referitoare la Recomandarea EQAVET și privind necesitatea elaborării unor indicatori pentru autoevaluare și evaluare externă.
- O abordare **“de jos în sus”**, implicând rețeaua formată de PNR. Acesta colaborează cu furnizorii de EFP pe teme privind calitatea, prin intermediul asociațiilor acestora sau al rețelelor de școli. De asemenea, PNR promovează proiecte pilot și noi abordări privind asigurarea calității.

**Abordarea de sus în jos** aplicată de PNR din Italia constă în măsurile adoptate pentru implementarea Recomandării EQAVET și în sprijinul tehnic asigurat pentru elaborarea Planului Național pentru Asigurarea Calității în EFP, în cooperare cu Ministerul Muncii, Ministerul Educației, regiunile și partenerii sociali. Planul Național pentru asigurarea calității în EFP vizează îmbunătățirea sistemelor de asigurare a calității la nivel național și utilizarea optimă a Cadrului EQAVET.

**Abordarea de jos în sus** este concretizată prin sprijinul tehnic acordat școlilor și centrelor regionale de formare profesională pentru transferul, diseminarea și punerea în aplicare a metodologiilor și instrumentelor de asigurare a calității, printre care menționăm metodologia privind evaluarea colegială și privind autoevaluarea. Mai mult, în cadrul seminariilor și sesiunilor de activități tehnice adresate instituțiilor EFP, PNR din Italia oferă valoare adăugată informând în legătură cu instrumentele și îndrumările metodologice furnizate la nivel european, în special de Rețeaua EQAVET (fostă ENQA-VET), corelate cu prevederile Recomandării EQAVET.

## Grupurile țintă ale strategiei de comunicare

Grupurile țintă ale strategiei de comunicare sunt aceleași asupra cărora se concentrează și activitățile Punctului Național de Referință din Italia. Prin urmare, grupurile țintă la nivel național și regional sunt autoritățile publice (Ministerul Muncii, Ministerul Educației, administrația publică la nivelul regiunilor), furnizorii de EFP, partenerii sociali și asociațiile patronale. La nivel internațional, strategia de comunicare vizează EQAVET și celelalte puncte naționale de referință pentru asigurarea calității în educație și formare profesională.

## Metodele de comunicare utilizate

Această secțiune prezintă principalele metode și mijloace utilizate pentru punerea în aplicare a strategiei de comunicare a Punctului Național de Referință pentru Asigurarea Calității din Italia.

### 1. Reuniunile Consiliului

Din componența **Consiliului PNR** din Italia fac parte reprezentanți ai Ministerului Muncii, Ministerului Educației, Autorităților Regionale, partenerilor sociali și furnizorilor EFP. **Consiliul se întrunește în scopul de a:**

- informa membrii Consiliului în privința programului de lucru și activităților desfășurate la nivel național și regional de Punctul Național de Referință din Italia, în vederea asigurării calității;
- informa membrii Consiliului în privința programului de lucru și activităților desfășurate la nivel european de EQAVET în vederea asigurării calității, precum și în privința rezultatelor realizate;
- analiza aspectele privind asigurarea calității din perspectiva factorilor interesați, pentru a negocia idei și propuneri privind sprijinirea aplicării Recomandării EQAVET.

### 2. Website-ul Propriu

În anul 2010, Punctul Național de Referință din Italia a lansat un website ([www.nrpqualita.isfol.it](http://www.nrpqualita.isfol.it)) dedicat diseminării Recomandării EQAVET. Acest website a fost realizat la solicitarea Ministerului Muncii, Regiunilor și Rețelei EQAVET. Website-ul Punctului Național de Referință reprezintă o platformă pentru schimb de experiență, pentru prezentarea bunelor practici și pentru atingerea consensului privind anumite propuneri concrete, la nivel național. De asemenea, contribuie la sensibilizarea grupurilor țintă și la promovarea cooperării între factorii interesați, la diferite niveluri.

În crearea acestei platforme, s-a pornit de la ideea că furnizorii EFP și factorii interesați la nivel național trebuie motivați și sprijiniți. Ca urmare, trebuie planificate, implementate, coordonate și monitorizate măsuri concrete la nivel național regional și local, pentru a asigura coerența și consecvența necesare. Din acest punct de vedere, PNR sprijină aplicarea Recomandării EQAVET, în special prin:

- promovarea utilizării Cadrelor Comune pentru Asigurarea Calității (CQAF) în mod voluntar;
- sprijinirea activă a implementării programului EQAVET;
- stimularea dezvoltării rețelelor de cooperare inclusive, pe bază de voluntariat, la toate nivelurile;
- promovarea utilizării unor instrumente și metodologii coerente pentru asigurarea calității, precum autoevaluarea și evaluarea colegială.

**REFERENCE POINT NAZIONALE**  
Per la Garanzia di Qualità nell'Istruzione e Formazione Professionale

**06 Giugno 2012 – SEMINARIO DI LANCIO DELLA PEER REVIEW**

Promuovere il miglioramento continuo dell'offerta formativa e intensificare gli scambi tra le strutture scolastiche. Con questi obiettivi sta per iniziare in Italia la seconda fase della Peer Review, una metodologia che punta a far crescere la qualità dei sistemi formativi nelle scuole e nei centri di formazione professionale. La Peer Review è uno strumento che integra l'autovalutazione con la valutazione esterna, condotta generalmente da un gruppo di "Pari", in questo caso docenti di altre scuole, sotto la guida di un esperto di valutazione. Un dispositivo, quello della Peer Review, che è molto diffuso in ambito universitario e che ha dato ottimi risultati già nella prima fase di sperimentazione nel 2010. Grazie a questa esperienza, infatti, che è avvenuta nell'ambito di un progetto pilota Leonardo da Vinci, è stato possibile predisporre una serie di strumenti operativi utili all'avvio della seconda fase delle attività. L'Isfol, all'interno della rete internazionale ha partecipato come partner

**Calendario Eventi**  
Maggio 12  
L M M G V S D  
1 2 3 4 5 6  
7 8 9 10 11 12 13  
14 15 16 17 18 19 20  
21 22 23 24 25 26 27  
28 29 30 31

**Da EQAVET**  
EAC Call for proposals - Pilot project for the development of sector

## Buletinul informativ

Punctul Național de Referință din Italia publică un buletin informativ bianual, prin care comunică informații actualizate privind activitățile desfășurate de acesta și progresele realizate în domeniul asigurării calității în sistemul italian de EFP. Această publicație reprezintă un instrument de diseminare a informațiilor și de promovare a culturii calității în rândul factorilor interesați, la nivel național și regional. Buletinul informativ cuprinde articole și lucrări care prezintă succint rezultatele activităților, reuniunilor și proiectelor pilot realizate de PNR din Italia în vederea diseminării modelelor și metodologiilor vizând asigurarea calității (metodologia de evaluare colegială și de autoevaluare) în rândul factorilor interesați din domeniul EFP. Activitățile editoriale, precum și elaborarea majorității articolelor sunt asigurate de personalul PNR.

## Conferințe și seminarii

Conferințele pe tema asigurării calității în EFP promovate de PNR din Italia reprezintă metoda cea mai bună de diseminare a politicilor și metodologiilor de asigurare a calității (metodologia privind evaluarea colegială, și de autoevaluare) la nivel național și regional în rândul principalilor factori interesați.

PNR organizează conferințe internaționale pe tema asigurării calității în EFP, la care participă reprezentanți ai ministerelor, regiunilor, partenerilor sociali, furnizorilor de EFP, ai Cedefop și ai Secretariatului EQAVET (asigurat de FETAC, Irlanda).

În decembrie 2010, Punctul Național de Referință din Italia a organizat o conferință internațională privind asigurarea calității în EFP, care a reunit principalii factori interesați, ceea ce a permis demararea oficială a procesului de definire a abordării naționale privind asigurarea calității în EFP.

Următoarea Conferință va fi organizată după obținerea validării politice finale a **Planului Național privind Asigurarea Calității**. Acesta a fost elaborat de Ministerul Muncii, Ministerul Educației, Regiuni și ISFOL, în conformitate cu prevederea cuprinsă în Recomandarea EQAVET privind necesitatea existenței unei abordări naționale. Până în prezent, Planul Național a fost aprobat la nivel tehnic și trebuie să obțină validarea finală și la nivel politic. De asemenea, PNR sprijină organizațiile naționale create de partenerii sociali pentru formare profesională în anumite sectoare. De exemplu, PNR, în acord cu Secretariatul EQAVET, sprijină Formedil ([www.formedil.it](http://www.formedil.it)), o organizație națională, creată de partenerii sociali, pentru formarea profesională în domeniul construcțiilor. În prezent, împreună cu Formedil și Secretariatul EQAVET, va fi organizat un seminar sectorial pe tema asigurării calității în formarea profesională din domeniul construcțiilor, pe 21-22 iunie 2012.

Astfel de seminarii sectoriale oferă posibilitatea de a reuni partenerii sociali și reprezentanții PNR, pentru a reflecta la modul în care este abordată și gestionată asigurarea calității în anumite sectoare. Mai mult, PNR promovează seminarii regionale pe tema implementării metodologiilor și instrumentelor de asigurare a calității, adresate școlilor și furnizorilor de EFP.

### **Cooperarea între furnizorii EFP - EQAVET - studii de caz privind furnizorii de EFP**

Pentru Punctul Național de Referință din Italia, dezvoltarea unor rețele de colaborare cu furnizorii EFP reprezintă una dintre cele mai serioase provocări, vizând corelarea dintre cele două abordări ("de sus în jos" și "de jos în sus") și optimizarea comunicării și cooperării între toți factorii interesați.

Am ales, la nivelul furnizorilor de educație și formare profesională, două studii de caz, pentru a ilustra exemple de bune practici în implementarea Recomandării EQAVET în contextul Grupului de Lucru EQAVET care se ocupă de "Elaborarea liniilor directoare pentru punctele de referință". Este vorba și IPSIA "C.Cattaneo" și de CIOFS-FP

#### **IPSIA "C.Cattaneo"**

##### **Informații de bază**

Institutul Vocațional Industrial și Meșteșugăresc "Carlo Cattaneo" ([www.ipsiacattaneo.it](http://www.ipsiacattaneo.it)) din Roma, înființat prin Decret Regal în 1924, oferă cursuri de calificare pentru tehnicieni din sectoarele mecanic și electric/electronic. Inovarea metodelor de formare profesională și reconversie constituie o condiție esențială pentru atingerea celor patru obiective majore ale institutului:

- asigurarea dobândirii unor calificări profesionale care corespund cerințelor pieței forței de muncă;
- promovarea succesului educațional și a incluziunii sociale prin combaterea discriminării cauzate de proveniența din grupuri dezavantajate, absența motivației și abandon;
- articularea curriculumului pentru formare profesională cu cerințele pentru învățământul superior;
- asigurarea unor oportunități de reconversie profesională, perfecționare și învățare pe tot parcursul vieții

pentru angajați, șomeri, adulți (emigranți/italieni) ce revin la sistemul de educație și formare profesională.

### Asigurarea calității în practică

**Strategia calității** promovată în Institut înseamnă:

- să confirme și chiar să depășească așteptările cursanților;
- să asigure corelarea conținuturilor curriculare cu predarea efectivă;
- să asigure și să garanteze sustenabilitatea și dezvoltarea măsurabilă pe termen scurt și lung;
- să asigure implicarea, motivarea și dezvoltarea profesională a tuturor factorilor interesați.

Monitorizarea frecventă și evaluarea garantează un control eficace al politicilor și asigură actualizarea acestora, atât la nivel de conținuturi, cât și de adecvare la scop a utilizării resurselor. Institutul funcționează în cadrul unei culturi a deschiderii, transparenței și conlucrării în vederea atingerii obiectivelor comune, având următoarele ținte strategice:

- dezvoltarea unei organizații axate pe calitate;
- asigurarea sprijinului adecvat pentru toți membrii personalului și pentru toți cursanții, în vederea dezvoltării la maximum a potențialului propriu;
- dezvoltarea unor parteneriate reciproc avantajoase cu alte instituții și comunitatea de afaceri;
- promovarea, sprijinirea și supervizarea eficace a activității operaționale, dezvoltarea profesională permanentă, îmbunătățirea rezultatelor și a satisfacției personalului.

Institutul deține certificare UNI EN ISO 9001:2008, sector EA 37 Educație (proiectare, elaborare și predare a cursurilor de formare profesională continuă) și toate serviciile și activitățile sunt prestate conform Sistemului de Management al Calității al IPSIA "Cattaneo". Toate serviciile sunt concepute pentru a veni în întâmpinarea diferitelor nevoi ale cursanților tineri, șomeri, imigranți, persoane cu dizabilități. **Indicatorii noștri corespund celor cuprinși în Recomandarea EQAVET.** Școala este, de asemenea, acreditată pentru Regiunea Lazio.

Institutul a început, în 2004, cu acreditarea pentru cursuri de formare profesională certificate ISO pentru cursanți externi și cursuri IFTS ("Istruzione e Formazione Tecnica Superiore" - Instruire și Formare tehnică de Nivel Superior). Ulterior, au implementat proceduri standardizate (implicând personalul administrativ, cursanții, familiile) în activitățile proprii:

- Cursuri remediale.
- Cursuri de limbă italiană ca limbă secundară.
- Acțiuni vizând integrarea persoanelor cu dizabilități.
- Selecția pentru participarea la proiecte.
- Evaluarea semestrială computerizată (pe o platformă proprie - "Axios").

Activitatea "școală-muncă" (implicând întreaga școală, cu rezultate excelente) urmează să obțină certificarea ISO 9001-2008 pe parcursul acestui an școlar. De asemenea, se planifică introducerea standardelor de calitate atât în comunicarea internă (registru on-line, managementul personalului) cât și în cea externă (prin website, Facebook, e-mail) a Institutului.

În urma experienței evaluării colegiale, s-a demarat un proces de evaluare a Institutului în baza criteriilor de referință promovate de ISFOL, precum și la nivel european (EQAVET). Punctele tari și cele slabe evidențiate prin această evaluare au încurajat institutul să procedeze la schimbări pentru a menține nivelul bunelor practici.



Proiectul “strategii de dezvoltare” finanțat de Regiunea Lazio și verificat prin sistemul de calitate (audit extern) a furnizat experiență suplimentară relevantă (pentru detalii, accesați website-ul școlii).

În vederea **promovării unei culturi manageriale a calității**, managementul Institutului se implică în asigurarea calității. În virtutea funcției de conducere asumate, directorul institutului, dl. Leandro Cantoni, alocă sarcini specifice personalului, care implementează și gestionează sistemul de calitate în conformitate cu rolul fiecăruia. De asemenea, directorul s-a angajat să creeze un climat al dialogului și implicării, astfel încât actorii diferitelor procese să poată conlucra activ, să elaboreze strategii pentru a răspunde cererii de EFP din teritoriu, să promoveze și să monitorizeze continuu îmbunătățirile produse în sistemele de EFP, să adopte măsuri concrete pentru a încuraja dezvoltarea în baza Recomandărilor Uniunii Europene.

Pentru a realiza o **abordare proprie, care să reflecte situația specifică a furnizorului de EFP**, Institutul a promovat numeroase proiecte, care vizează diversificarea ofertei de formare, în conformitate cu nevoile constatate în regiune. Obiectivele acestor proiecte au vizat:

- dezvoltarea unei noi relații profesor/cursant;
- alegerea unor noi modalități de programare/organizare a procesului educațional;
- utilizarea la locul de muncă a competențelor dobândite.

Astfel, o atenție specială a fost acordată de școala formării profesionale și culturale a tânărului, prin strategii și programe cum ar fi:

- activități “inițiale” (elaborarea și utilizarea unor teste la admitere, pentru a evalua nivelul de învățare și relaționare);
- predare “motivantă” (planificarea unor activități curriculare și extracurriculare angajante, pentru a sprijini motivarea);
- cercetare în planificare și evaluare, în scopul de a consolida aptitudinile de studiu și de dobândire a autonomiei personale, în special în primii doi ani de studiu;
- cursuri remediale și activități de consolidare și sprijin în studiu;
- consiliere în carieră și analiză curriculară, adesea întreprinse împreună cu părinții (reorientare);
- activități “școală-muncă”;
- cursuri de formare profesională (Academia CISCO, sudură etc.).

În cadrul acestor activități, Institutul s-a angajat la dezvoltarea unei culturi a îmbunătățirii continue, identificând necesitatea de a crea un ciclu al asigurării și îmbunătățirii calității bazat pe planificare, implementare, evaluare și revizuire. Prin urmare, sunt încurajate sugestiile privind îmbunătățirea și se creează grupuri de lucru în scopul analizării și rezolvării problemelor organizaționale sau de formare. De asemenea, este încurajată autoevaluarea sistematică și, pe această bază, luarea unor decizii pertinente în baza verificărilor și examinărilor.

Pentru fiecare proiect, sunt definite criteriile, descriptorii și indicatorii de calitate, în vederea identificării și creării celor mai bune practici, ținând cont de prevederile Recomandării EQAVET. De exemplu, școala propune tabelul indicatorilor propuși în în Recomandarea EQAVET în Carta Calității și în proiectul “școală-muncă”.

Odată cu implementarea autonomiei, **dezvoltarea unei culturi a autoevaluării** a constituit o preocupare majoră, în vederea evidențierii rezultatelor organizaționale și a asigurării utilizării eficiente și eficace a resurselor publice și private.

În 2004, acreditarea pentru cursuri de formare profesională certificate ISO pentru studenții externi și cursurile IFTS au fost identificate ca mijloace de a promova schimbările organizaționale necesare pentru a conferi

substanță noii identități a “școlilor autonome”. Cu toate acestea, acreditarea și certificarea ISO nu au fost percepute de toată lumea ca reprezentând modalități de îmbunătățire a calității serviciilor în cadrul școlii.

Experiența furnizată de evaluarea colegială a constituit ocazia de a informa întreaga instituție în legătură cu metodologia de eautoevaluare și de a crea o cultură a calității împărtășită de toți. În prezent, personalul didactic și administrativ conștientizează necesitatea înregistrării, sistematizării, promovării și transferului celor mai bune practici. Înțeleg cu toții modelul “îmbunătățirii pas cu pas” și aplică măsuri în vederea sprijinirii abordărilor strategice privind:

- controlul gestionării proiectelor, în scopul stabilirii obiectivelor, evaluării rezultatelor și măsurării decalajelor între așteptări și realizări;
- asigurarea relației cu factorii interesați care au aceleași obiective;
- sistemele de comunicare (comunicare oficială și informală în cadrul Institutului și cu exteriorul);
- metode și instrumente pentru măsurarea performanței, progreselor, neconformității și pentru compararea măsurilor, în scopul stabilirii priorităților

În vederea **instruirii personalului în privința asigurării calității**, Institutul Cattaneo organizează cursuri de formare profesională și activități specifice de instruire. În ultimii ani, preocuparea dezvoltării unei culturi a calității a fost împărtășită de tot mai multe persoane, spre deosebire de tradiția încetățenită înainte, care presupunea concentrarea cu precădere asupra aspectelor pedagogice, didactice și metodologice. În prezent, asistăm la corelarea unor aspecte care, anterior, nu erau în mod explicit relaționate: calitatea, organizarea proceselor, rolurile și responsabilitățile, politicile și strategiile, investițiile, viziunea privind formarea profesională, metodologiile învățării etc.

Abordarea calității, provenind din teoriile organizaționale ale mediului de afaceri, este în prezent aplicată domeniului didactic-pedagogic al școlii. Aceasta a evidențiat faptul că rezultatele depind de organizația care planifică și furnizează formarea profesională. Cu cât este mai înaltă funcționalitatea / eficiența, cu atât sunt mai bune condițiile de învățare și formare, precum și rezultatele.

Aplicarea calității în formarea profesională presupune monitorizarea și îmbunătățirea rezultatelor, dar și a instituției care le realizează. Doar atunci pot fi luate măsuri pentru a preveni nerealizarea obiectivelor propuse.

**Utilizarea datelor și feedback-ului pentru a îmbunătăți EFP** a constituit o altă preocupare majoră. Institutul este o școală publică, astfel încât atât în ceea ce privește resursele, cât și fiecare etapă a furnizării serviciilor, beneficiază de normele care reglementează activitățile din învățământul public, care cuprind reglementări specifice privind îmbunătățirea calității - de exemplu auditul de parcurs și final sau planurile de îmbunătățire. Reguli explicite și comune (norme, obiective, standard de urmat), atribuții clare pentru personal, vizibilitatea proceselor și rezultatelor acestora, aprecierea din partea cursanților, familiilor și, în general, a factorilor interesați, feed-back-ul—sunt, toate, practici eficiente pentru obținerea îmbunătățirilor.

Una dintre consecințele notabile care pot fi atribuite adoptării sistemului calității este **schimbarea culturii organizaționale**. Activitățile Institutului corespund standardelor Sistemului de Calitate, asigurând astfel servicii de calitate pentru cursanți și familiile acestora. Inovația în educație și, mai ales, în formarea profesională impune revizuirea continuă a proceselor și stabilirea unor standarde adecvate cerințelor instituțiilor, familiilor și pieței forței de muncă.

Din acest motiv, unul dintre factorii fundamentali este menținerea ratei abandonului sub limita impusă de organismul de finanțare (30%) în decursul primului an, atunci când se înregistrează de obicei nivelul cel mai

mare de abandon (care rămâne sub 10% în timpul celui de-al doilea și al treilea an de studii). Nivelul prezenței reale este menținut peste limita minimă impusă de Regiune pentru cursurile cu durată de trei ani (70%), rata de absenteism de 15% fiind depășită numai în câteva cazuri. Datele sunt stocate și gestionate într-o bază de date computerizată, controlată direct de coordonatorii didactici. În sfârșit, datele privind inserția profesională a cursanților sunt foarte încurajatoare. Aceasta este măsurată la 6 și 12 luni după finalizarea cursului de formare profesională și rămâne la valori constante, 81% după 6 luni și 84% după un an.

Institutul aplică de ani de zile o politică a dezvoltării **relațiilor de cooperare cu factorii interesați** prin acorduri, convenții, parteneriate și rețele, devenind un punct de referință recunoscut în proiectele regionale (Proiectul “școală-muncă”, Toyota, Volkswagen, integrarea persoanelor cu dizabilități etc.). Se urmărește diseminarea, cât mai largă, a practicii autoevaluării, care este preliminară și complementară certificării, cu o implicare crescândă a factorilor interesați în procesele de asigurare a calității; astfel, este vizată crearea unui climat favorabil, care să stimuleze dezvoltarea unei atitudini pozitive față de asigurarea calității în cadrul organizației.

Microsistemul școlii este reticent la schimbare și la cultura care evaluează profesionalismul. Provocarea constă în a depăși această opoziție. Utilizarea sistematică a procedurilor, a noilor tehnologii, implementarea și managementul “Centrului de Testare Pearson VUE” (sistem patentat de testare computerizată) au dus, toate, până în prezent, la rezultate pozitive. Personalul institutului a fost instruit în privința culturii calității, deoarece personalul trebuie să întrunească cerințele specifice privind asigurarea calității, fiecare corespunzător rolului său. Comunicarea a fost considerat esențială, atât pentru diseminarea informațiilor în cadrul instituției, cât și pentru relațiile externe. Comunicarea eficace asigură transparența rolurilor și a funcțiilor. Oportunitățile de a discuta și a face schimb de experiență se pot multiplica și pot conduce la apariția de bune practici și la progres continuu. Importanța autoevaluării, în vederea identificării punctelor tari și a celor slabe ale structurii, reprezintă un alt element dobândit și consolidat prin proiectul “evaluare colegială”. Se sistematizează colectarea datelor privind aspecte organizaționale și activități ale școlii, permițând, astfel, analiza obiectivă a activităților desfășurate.

Toate aceste dezvoltări au dus la creșterea prestigiului Institutului și a încrederii părților interesate în programele de EFP oferite. După cum am menționat mai sus, în 2004 institutul a dobândit certificarea ISO 9001:2008 – Sector EA 37 (“Planificarea și implementarea cursurilor pentru învățarea de-a lungul vieții”). În plus, școala este acreditată de Regiunea Lazio pentru educație de-a lungul vieții și orientare în carieră.

Prioritatea institutului este păstrarea propriei identități, fiind considerat, de ani de zile, una dintre cele mai bune instituții publice de educație și formare profesională din Lazio. IPSIA Cattaneo cooperează cu alte instituții de excelență, de la care împrumută idei utile de îmbunătățire continuă. De-a lungul anilor, instituția a excelat în numeroase activități pentru care i s-au acordat numeroase premii. Dintre cele mai recente, menționăm:

- pentru cursurile CISCO, desemnarea școlii ca Academie CISCO de Platină, în 2009;
- pentru predarea limbii italiene ca limbă străină, școala a fost acreditată ca organism de certificare CELI (Centru pentru Testare și Certificare în Domeniul Limbilor Străine) de către Universitatea din Perugia, iar unii dintre profesori au devenit examinatori CELI pentru predarea italienei ca limba a doua;
- în cadrul proiectelor europene, școala a fost invitată să participe la o conferință, organizată la Napoli, pe 8 iunie 2010 - pe baza școlii experienței în implicarea cursanților cu dizabilități în programul de învățare de-a lungul vieții (proiectul: “Contribuția educației și formării profesionale la incluziunea socială” – PROJECT LLP-LdV-IVT-08-IT-134”W.I.P.”);
- școala a fost selectată de ISFOL ca Institut/studiu de caz în cadrul activităților desfășurate în cadrul Rețelei EQAVET.

## Associazione CIOFS-FP

### Asigurarea calității în practică

Asociația CIOFS-FP a furnizorilor de EFP ([www.ciofs-fp.org](http://www.ciofs-fp.org)) deține un sistem de management al calității (SMC) certificat conform ISO 9001:2008, de Lloyd's Register Quality Assurance, din 2000. Implementarea SMC a permis standardizarea procedurilor și activităților interne ale fiecărui proces; definirea clară a sarcinilor și responsabilităților și implementarea analizelor, atât la nivelul conducerii organizației, cât și la nivelul resurselor umane, prin sesizări, îmbunătățiri, măsuri corective și preventive.

CIOFS-FP a implementat procedurile de autoevaluare recomandate de ISFOL, care au permis analiza organizării interne în baza standardelor naționale și adoptarea unor măsuri în vederea îmbunătățirii calității.

În 2007 și în 2010, CIOFS-FP a aplicat metodologia evaluării colegiale: vizitele de evaluare efectuate până în prezent au evidențiat necesitatea stabilirii unor criterii de referință în rândul furnizorilor EFP, precum și importanța cunoașterii punctelor de vedere ale tuturor factorilor interesați.

SMC al CIOFS-FP se bazează pe o abordare procesuală. Inițial, principalele procese certificate au fost numai proiectarea și furnizarea cursurilor EFP și serviciilor de orientare; ulterior, pe măsură ce sistemul s-a dezvoltat, conform cerințelor privind îmbunătățirea continuă, au fost certificate și alte procese, precum selecția cursanților, raportările contabile, rezultatele învățării, pentru care au fost realizate și proceduri ad hoc. Procesele și, în consecință, procedurile aferente acestora, au fost revizuite atunci când acest lucru s-a impus, în baza modificării și completării prevederilor legislative naționale și regionale. Unele modificări aduse procedurilor au rezultat în urma eforturilor de raționalizare a sistemului și de optimizare a timpului și metodelor de lucru.

Abordarea SMC a permis conturarea mai clară a nevoilor specifice ale fiecărui centru de EFP și verificarea celor mai bune strategii de aplicat atât la nivel de conducere, cât și de personal.

**Cultura SMC** s-a extins în cadrul asociației CIOFS-FP: 13 consilii regionale, din cele 14 care formează sistemul asociativ CIOFS FP, au SMC certificate. Pornind de la politica privind calitatea, fiecare consiliu stabilește ținte anuale, în cadrul unor teme stabilite la nivel de conducere, care sunt monitorizate și analizate periodic, în baza unor indicatori specifici.

Responsabilitățile privind îmbunătățirea calității sunt explicit definite în Manualul SMC, precum și procedurile/instrucțiunile de aplicare.

Pentru a contribui la îmbunătățirea sistemului asociativ, la sediul național se organizează cursuri de perfecționare pentru operatorii CIOFS-FP la nivel național sau, după caz, regional. Tematica abordată în cadrul acestor cursuri poate implica aspecte obligatorii, generale (precum seminariile de instruire pentru sănătate și securitate în muncă) sau specifice unui sector de activitate (de exemplu, instruire privind EFP, federalismul sau elaborarea proiectelor europene etc.) și implică aproximativ 500 pe persoane pe an.

Performanțele tuturor departamentelor de resurse umane sunt verificate în baza activităților desfășurate și sunt monitorizate anual, datele fiind stocate. În anumite cazuri, cultura SMC a CIOFS-FP și logica îmbunătățirii continue au fost completate de Regiuni prin cerințe specifice, implementate folosind proceduri ad hoc.

În fiecare an, Consiliul Director Național aprobă anumite activități vizând stabilirea unor criterii de referință în cadrul asociației (cum sunt cele privind calitatea sau comunicarea), învățarea prin cooperare constituind metodologia de predare utilizată în mod obișnuit.

Există indicatori privind instruirea personalului, care evaluează numărul de sesiuni realizate comparativ cu cele planificate, precum și eficacitatea acestor cursuri de instruire, verificată în baza testelor sau a autoevaluărilor susținute de fiecare participant. Aceste planuri de instruire nu implică numai personalul intern, ci și experți externi, profesori care apreciază organizarea și specificul metodelor de predare ale CIOFS-FP (managementul unităților de învățare, glosarele etc.). În anumite cazuri, sesiunile de instruire sunt deschise, ca metodă de stimulare a unor noi strategii de dezvoltare a rețelelor de cooperare.

Conducerea analizează anual datele și feedback-ul primite de la factorii interesați, în vederea îmbunătățirii continue a performanței. Rezultatele sunt prezentate consiliului director, fundamentând deciziile privind acțiunile necesare la nivel de sistem.

**Factorii interesați** care contribuie la colectarea unor astfel de date sunt:

- **Beneficiarii direcți** ai serviciilor furnizate, și anume **cursanții** care își exprimă sistematic punctul de vedere, folosind instrumente multiple - precum chestionarele privind satisfacția, jurnalul de stagiul, autoevaluarea, formularul de observație și/sau de contestație, rapoarte finale. Cursanții fac parte, prin reprezentanții lor desemnați, din organismele colective de conducere a cursului de formare profesională urmat.
- **Firmele / întreprinderile** în care se efectuează stagiile de pregătire practică. Acestea își exprimă punctul de vedere în fișele de evaluare a stagiului și/sau în timpul întâlnirilor organizate între reprezentanții centrului de EFP și tutorii de practică din întreprindere.
- **Partenerii** din proiectele transnaționale, care folosesc instrumentele de monitorizare și evaluare elaborate pentru proiectele comune, dar și indicatori specifici stabiliți pentru evaluarea parteneriatului - precum: calitatea cooperării, credibilitatea partenerului, intenția de a face schimb de informații sau de a colabora în continuare etc.
- **Formatorii** cursurilor profesionale furnizează date privind activitățile de echipă, coordonarea activităților, aspectele instrumentale, logistice și celelalte aspecte specific fiecărui proiect desfășurat.

Indicatorii de performanță iau în calcul numărul de contestații și măsurile de îmbunătățire gestionate.

Atât factorii interesați interni - tutori, coordonatori, formatori, personalul de conducere – cât și cei externi – întreprinderile, conform profilului profesional pentru care sunt proiectate și furnizate cursurile de formare profesională – sunt implicați în etapa de proiectare și în procesele de orientare și formare profesională. Mai mult, întreprinderile participă, prin intermediul propriilor specialiști, la planificarea activităților EFP din sala de curs și de la locul de muncă. De asemenea, ele contribuie la definirea obiectivelor formării, a căror realizare este monitorizată în timpul întâlnirilor periodice ale personalului didactic care predă în cadrul cursului.

În unele cazuri, clienții care furnizează resursele financiare definesc în mod direct nevoile de formare profesională. Iar în anumite regiuni au fost stabilite reguli și proceduri privind recunoașterea, validarea și certificarea competențelor cursanților.

Clienții care asigură resursele financiare, precum autoritățile locale, se implică în mod deosebit în Regiunea Emilia Romagna: de fapt, CIOFS-FP Emilia participă periodic la lucrările comitetelor EFP la nivel de regiune / provincie. O astfel de colaborare permanentă este utilă pentru managementul cursurilor de formare profesională inițială, în colaborare cu școlile.

**Activitățile vizând îmbunătățirea calității** au optimizat comunicarea între sediul național al asociației și consiliile regionale, precum și între acestea și birourile operaționale (centrele de EFP): evidențele privind calitatea au fost folosite pentru a fundamenta analizele efectuate de conducere și programele sau măsurile de îmbunătățire a calității la nivelul organizației.

Ca **provocări**, care puteau afecta procesul de îmbunătățire a calității, dar care au putut fi depășite, menționăm:

- implicarea resurselor umane în realizarea obiectivelor asociației;
- analiza și îmbunătățirea organizării programelor de formare și a centrelor, în vederea îmbunătățirii serviciilor furnizate beneficiarilor;
- facilitarea comparației între măsurile interne și cele externe pentru a stimula învățarea colaborativă;
- îmbunătățirea comunicării interne.

**Lecțiile învățare** au vizat legătura dintre reorganizarea internă și managementul / re-motivarea resurselor umane. În plus, implementarea metodologiei de evaluare colegială a evidențiat punctele tari ale asociației, dar a introdus și o serie de indicatori europeni care însă nu fuseseră luați în considerare de centrele de formare profesională care fac parte din CIOFS-FP.

**Practica** în domeniul asigurării calității și **experiența câpătată** au fost recunoscute la nivelul sistemului național sau regional prin premii pentru calitate, prin recomandări emise de către inspecții etc.

SMC al CIOFS-FP QMS a fost recunoscut ca unul dintre **elementele de valoare** ale asociației. De exemplu, în Asociația CIOFS-FP Toscana, procedurile pentru raportarea contabilă și cele pentru evaluarea învățării au fost esențiale pentru activitățile de audit efectuate de Regiune și de Provincia Livorno. Vizita ISFOL la centrul de formare profesională al CIOFS/FP APULIA, din Fragagnano, a evidențiat, printre principalele puncte tari, următoarele: eficacitatea sistemului de monitorizare aplicat de tutori, implicarea profesorilor în a răspunde așteptărilor și nevoilor cursanților, personalizarea activităților la clasă în vederea formării competențelor, utilizarea UDA și a experienței practice.

În 2011, Asociația a obținut primul Premiu al Calității LRQA pentru abordări inovative în aplicarea certificării și evaluării sistemelor în domeniul asigurărilor în afaceri.

**PROMOVĂM CALITATEA !**

**[www.gnac.ro](http://www.gnac.ro)**

**[www.eqavet.ro](http://www.eqavet.ro)**