

Ion Prisăcaru,
președinte al Asociației Auditorilor
și Consultanților în Management
din Republica Moldova, Reprezentant
Național al Organizației Europene pentru
Calitate (EOQ)

Deja peste tot în lume, în managementul corporatist de succes, cunoașterea devine un factor din ce în ce mai important, iar educația este considerată din ce în ce mai mult un serviciu, care este orientat către zona de afaceri. Or, în cazul societății bazate pe cunoaștere, la nivel mondial, importanța crescândă a educației, s-a manifestat prin oferirea de noi oportunități economice, cum ar fi, spre exemplu, inițierea de activități care furnizează servicii de instruire generatoare de profit.

Spre regret, societatea moldovenească, precum am menționat și cu alte ocazii, la moment, nu acceptă că sistemul educațional, cu toate treptele acestuia, prestează un serviciu al căruia produs este unul educațional. Prin urmare, asigurarea calității acestuia devine un deziderat, o problemă crucială dacă doriți. În această ordine de idei, cu certitudine, nu mai este nevoie de argumente suplimentare referitoare la postulatul că doar prin asigurarea calității și eficienței educației, a formării profesionale, în special, precum și prin îmbunătățirea transferului de cunoștințe, alături de creșterea transparenței și comparabilității serviciilor oferite în acest domeniu, se va reuși a impune furnizorii de servicii educative să purceadă la îmbunătățirea capacității lor de a oferi în mod constant o prestație de valoare, de a îmbunătăți eficiența organizațională, inclusiv, reducerea costurilor totale ale acestei afaceri.

Întru atingerea acestor obiective, a și fost elaborat noul standard ISO 29990:2010, care are ca scop îmbunătățirea calității ofertelor de pe piața internațională ce include serviciile de educație și instruire pe domenii specifice, cum ar fi formarea profesională, învățarea pe toată durata vieții și training-urile la locul de muncă, facilitând-se compararea acestora la nivel mondial.

Concomitent, noul document de reglementare nominalizat sporește transparența pe piața educațională, oferind o alternativă unică, care este susținută de consensul, la nivel internațional,

al unei impresionante varietăți de standarde ce există în prezent în domeniul educațional. Prin acesta se mai oferă și un model genetic de practică profesională de calitate și performanță, precum și o referință comună, atât pentru furnizorii de servicii de educație, precum și pentru clienții lor în ceea ce privește proiectarea, dezvoltarea și transmiterea de cunoștințe, trainingul și dezvoltarea profesională.

Ceea ce este deosebit de important - standardul încurajează concentrarea activității pe audient și pe rezultatele procesului de învățare, subliniindu-se întreaga gamă de opțiuni disponibile pentru furnizarea de servicii educative. Dat fiind că se abordează competența furnizorilor de servicii de educație și formare profesională, standardul mai are și menirea de a fi utilizat în asistența organizațiilor și persoanelor fizice la selectarea ofertantului optim, care să îndeplinească cerințele și așteptările acestora legate de competența și de dezvoltarea capacităților.

Noul standard este orientat, într-adevăr, către calitatea serviciilor educaționale furnizate, prin acesta insistându-se, concomitent, pe analiza nevoilor potențialilor audienți și pe evaluarea formării. Fiind destinat organismelor de formare profesională, documentul certifică ansamblul programelor de formare oferite de acești furnizori. Astfel, furnizorii sunt incitați să analizeze nevoile de formare ale audienților (stagiarilor) în funcție de profilul lor și de nivelul lor de calificare. Aceștia trebuie să se asigure și că mijloacele și metodele formării corespund dorințelor și obiectivelor așteptate de organizație și de angajat, obiectivul constituindu-l evitarea erorilor în orientarea profesională. Prin intermediul acestui standard orice potențial audient, dacă este interesat, poate să compare prestațiile pieței și să aleagă în cunoștință de cauză organismul de învățare și formare.

În plus la cele menționate, standardul ISO 29990:2010 poate fi folosit pentru a certifica furnizorii de servicii educative (certificarea ISO 29990). Astfel, el poate veni în completarea certificării ISO 9001. Prin urmare, furnizorii serviciilor educaționale își pot implementa și certifica un sistem de management integrat, dispunând de experiența specifică furnizării de programe de formare, expuse în ISO 29990, ce poate fi aplicată la toate etapele de formare și management al proceselor.