

**APLICAȚII ÎN DOMENIUL
MANAGEMENTULUI CALITĂȚII
ȘI AL CUNOȘTINTELOR PE
EXEMPLUL FACULTĂȚII
“RELAȚII ECONOMICE
INTERNAȚIONALE”, ASEM**

**Conf. univ. dr. Elina BENEĂ-POPUȘOI,
ASEM**

„Nu învățăm pe alții ceea ce știm sau ceea ce credem că
știm, putem să-i învățăm doar ceea ce suntem”
Jean Jaurès

Experiența instituțiilor de învățământ superior, inclusiv cea acumulată de ASEM, denotă necesitatea combinării Sistemului de Management al Calității cu un Sistem de Management al Cunoștințelor. Autorul arată importanța monitorizării lanțului valoric al procesului de studii în auditoriu, proces determinat de capitalul uman implicat. Se accentuează rolul personalității cadrului didactic, factorii determinanți ai acesteia: motivațiile lăuntrice, dar și anumiți factori externi, reguli de joc, între care evaluarea activității metodico-didactice în baza asistenței la orele auditoriale. Sunt reliefate condițiile acestei forme de evaluare, precum și modalități de optimizare ale acestora. Autorul prezintă o variantă a criteriilor de evaluare a activității metodico-didactice, sintetizată în baza experienței din cadrul Facultății REI, ASEM.

Cuvinte-cheie: capital uman, învățământ universitar, managementul calității și al cunoștințelor, criterii de evaluare a activității metodico-didactice, personalitatea cadrului didactic.

JEL: A 20; A 22; I 21; M 11

Introducere. Experiența instituțiilor de învățământ superior, inclusiv cea acumulată de ASEM, în domeniul implementării Sistemului de Management al Calității, denotă necesitatea combinării acestuia cu un Sistem de Management al Cunoștințelor. Această necesitate derivă din preocuparea pentru „procesul de producție” propriu-zis care se desfășoară în cadrul unei universități.

Ce se produce de fapt, la ora actuală, în atelierul nostru – sala de studii?

Sușinem opinia că răspunsul „cunoștințe” la această întrebare ține de ziua de ieri. Iar actualitatea impune formarea competențelor studentului. În acest context, este important „să nu pierdem imaginea pădurii din cauza copacilor”. Căci, de exemplu, Sistemul de Management al Calității pune accentul pe controlul documentației, existând riscul neglijării procesului de producție ca atare. În acest sens, este important să monitorizăm lanțul valoric al procesului de studii în

**APPLICATIONS IN QUALITY
AND KNOWLEDGE
MANAGEMENT: THE EXAMPLE
OF THE FACULTY OF
INTERNATIONAL ECONOMIC
RELATIONS, ASEM**

**Assoc. prof., PhD Elina BENEĂ-POPUȘOI,
ASEM**

“We don’t teach what we know or what we think we
know; we teach and can only teach what we are”
Jean Jaurès

The experience of higher education institutions, also that acquired by ASEM, reveals the need to complement the system of quality management by a knowledge management system. The author shows the importance of monitoring the value chain of the educational process in the lecture hall, a process driven by the human capital involved. The role of the teacher’s personality, as well as its determinant factors, is emphasized: the inner motivations, and also some outer factors, the rules of the game, comprising the assessment of the methodical-teaching activity based on classroom observations. Both the conditions of this kind of assessment as well as ways to optimize them are highlighted. The author displays a synthesized version of criteria for assessing methodical-teaching activity, based on experience within the Faculty of International Economic Relations (IER) of ASEM.

Key words: human capital, higher education, quality management, knowledge management, assessment criteria of the methodical-teaching activity, teacher’s personality.

JEL: A 20; A 22; I 21; M 11

Introduction. The experience of higher education institutions, also that acquired by ASEM in implementing its quality management system, reveals the need to complement it by a knowledge management system. Apparently this requirement derives from the concern about the „production process” itself which occurs within a university.

What is actually being produced today in our workshop – the study room?

We support the view that "knowledge" is yesterday’s answer to this question. Meanwhile the present day requires training the competences of students. To this end it is important "not to miss the forest for the trees". As for instance, a quality management system focuses on documentation control, with the risk of neglecting the production process itself. In this respect, monitoring the value

auditoriu, încercând să maximizăm valoarea adăugată.

1. Premisele și metoda cercetării. Evident, factorul principal de producție în sala de studii este capitalul uman. În opinia noastră care confirmă motto-ul articolului, în primul rând contează personalitatea profesorului. Desigur această personalitate se formează prioritar în baza motivațiilor lăuntrice, dar motivațiile pot fi influențate de anumiți factori externi precum mediul concurențial, regulile de joc etc.

O regulă de joc care urmează a fi setată în cadrul învățământului universitar este evaluarea activității metodico-didactice a cadrului didactic universitar în baza asistenței la orele auditoriale. În context, o obiecție față de această formă de evaluare constă în presupunerea că asistența ar „perturba” procesul de studii în auditoriu. Din moment ce persoana asistentă nu este invizibilă (făcând abstracție de posibilitățile camerelor ascunse de filmat), ar putea să apară o modificare a comportamentului tipic atât al cadrului didactic, cât și al studenților. Însă acest efect nedorit al asistenței poate fi minimizat prin următoarele:

- ✧ Anunțarea din timp a cadrelor didactice cu privire la perioada (nu neapărat ora concretă) și motivul asistenței;
- ✧ Colaborarea persoanei asistente cu studenții de la cursul respectiv, colaborare care se poate realiza prin diverse metode, mai mult sau mai puțin extinse: întrebări adresate studenților, precizarea doleanțelor acestora, mini-chestionare completate de studenți, posibil și de profesor, analiza notițelor (conspectelor) studenților etc. În viziunea noastră, o astfel de colaborare este absolut necesară deoarece nu putem obține o evaluare globală a activității metodico-didactice doar în baza asistenței la un număr limitat de ore.
- ✧ Sigur că nu în ultimul rând, urmează a fi analizate și materialele metodico-didactice ale cursurilor predate: analiza programului (curriculum-ului) cursului, analiza modelelor de teste, a subiectelor pentru examen etc.
- ✧ Informarea cadrului didactic cu privire la criteriile de evaluare folosite pe parcursul asistenței, precum și cu privire la rezultatele asistenței care, de regulă, sunt percepute mai eficient atunci când sunt prezentate în comparație cu rezultatele colegilor, spre exemplu.

2. Rezultatele cercetării și analiza lor. Când privește criteriile de evaluare propriu-zise, în baza experienței din cadrul Facultății REI (ASEM), am sintetizat următoarea variantă:

chain of the educational process in the lecture hall, as well as trying to maximise the value added, has become essential.

1. Research prerequisites and method. Obviously, human capital is being the primary production factor in the study room. From our perspective, in confirmation of the article's motto, the teacher's personality matters first of all. Of course, this personality is primarily formed by inner motivations, which nevertheless may be effected by some outer factors such as a competitive environment, game rules etc.

The assessment of the methodical-teaching activity of university staff based on classroom observations is a rule which needs to be established in higher education. In this regard, “disturbing” the study process in the classroom has often been an objection to this kind of assessment. Since the classroom observer is not invisible (ignoring the possibilities of hidden video cameras), a change in the typical behaviour of both teacher and students could occur. Apparently such undesired effect could be minimized by the following:

- ✧ The prior announcement of the lecturer as to the period (not necessarily the specific time) and the reason for the classroom observations;
- ✧ The collaboration of the evaluator with the students in the classes. Such collaboration may be achieved by various, more or less extensive methods: questions to students to specify their wishes, mini-questionnaires filled out by students, also possibly by the teacher; analysis of students' notes, taken during lessons, etc. In our view, such collaboration has become essential since we can not obtain an overall assessment of methodical-teaching activity based on observing several classes only.
- ✧ Surely, not least, the methodical-teaching materials of the courses taught have to be analyzed: the course' curriculum, sample tests, exam topics etc.
- ✧ Informing teaching staff about the assessment criteria used by the evaluator as well as about the results of classroom observations, which are usually more efficiently perceived when displayed in comparison with results scored by peers, for instance.

2. Research results and their analysis. As to the proper assessment criteria, based on our experience within the IER faculty from ASEM, we have synthesized the following version.

Tabelul 1 / Table 1

**Criterii de evaluare a activității metodicodidactice a cadrului didactic universitar în baza asistenței la orele
auditoriale și analizei materialelor metodicodidactice /
Criteria for assessing the methodical-teaching activity of the university staff based on classroom observations
and analysis of methodical-teaching materials**

Criterii de evaluare / Assessment criteria:	Disciplina, anul de studii / The course, the year of study
	Grupele EMREI - *** / The groups EMREI - ***
1. Prezența studenților la ore / The presence of students in class	Pondere procentuală față de numărul de studenți în borderouri / Percentage share as to the recorded number of students in the academic rolls
2. Diseminarea materialului predat / Dissemination of the material taught	Modalitatea, timpul, gradul (restrâns/extins) / The manner, time, degree (limited / extended)
3. Metode de predare folosite la prelegere / Instructional methods used in lecturing	Expunerea liberă a materialului (lecție tradițională, socratică etc.), analiza studiilor de caz, video-prezentare, dictarea conspectului, folosirea tablei, proiectorului, notițele studenților (cuvânt cu cuvânt / selective / lipsesc) / Displaying the topic (traditional, Socratic lecture, etc.), analysis of case studies, video-presentations, dictation lecture, use of the board, projector, notes taken by students (word for word / selective / missing)
4. Metode de instruire folosite la seminar / Instructional methods used in seminar	Relatarea materialului din conspect, discuția cu studenții la tema seminarului, lucru pe echipe, prezentarea referatelor, comunicărilor de către studenți, jocuri interactive la subiect, rezolvarea testelor etc. / Narrative presentation, discussion with students on the seminar topic, working in teams, reports presentation by students, interactive games on issue, solving tests etc.
5. Limba de predare, limbajul de specialitate / Language of teaching, specialty language	Limba română / limba străină (nivelul de posedare); utilizarea limbajului de specialitate (gradul de utilizare) / Romanian language / foreign language (level of mastering); use of the specialty language (the degree of utilization)
6. Distanța profesor-student / Teacher-student distance	Mică / medie / mare / foarte mare / Small / middle / large / very large
7. Media notelor la finele cursului / The average marks at the end of course	Indicator calculat în baza informațională a instituției / Estimated within data base of the institution
8. Analiza materialelor metodicodidactice / Analysis of the methodical teaching materials	
8.1 programul cursului / course' curriculum	Structura programului, aspectele metodicodidactice / Structure of the curriculum, methodical teaching aspects
8.2 modele de teste / sample tests	Structura testului, relevanța și diversitatea itemilor / Structure of test, items' relevance and diversity
8.3 subiecte pentru examen / exam topics	Structura biletului de examinare, relevanța și gradul de dificultate al subiectelor / Structure of the exam paper, topics' relevance and degree of complexity
8.4 bibliografie de bază / basic bibliography	Relevanța, actualitatea, accesibilitatea surselor bibliografice / Relevance, actuality, accessibility of the bibliography sources
Sugestii / Suggestions	

Sursa: elaborat de autor în baza experienței din cadrul Facultății REI, ASEM / **Source:** developed by author, based on experience within the IER Faculty from AESM

În privința acestor criterii, ținem să remarcăm următoarele: Regarding the information exhibited in the table, we should note the following:

✓ Criteriul 1. Prezența studenților la ore. Cu referință la învățământul universitar, făcând abstracție de învățământul la distanță, acest criteriu în viziunea noastră, nicidecum nu și-a pierdut relevanța, ci, din contra, este un indicator foarte elocvent al ✓ Criterion 1. Classroom attendance. With respect to higher education, ignoring distance learning, this criterion lost, in our view, by no means its relevance. On the contrary, it is a very clear indicator of interest of a student audience towards

- interesului auditoriului studentesc față de personalitatea cadrului didactic;
- ✓ Criteriul 2. *Diseminarea materialului predat* vizează, în primul rând timpul (înainte sau după lecție etc.) și modalitatea (diverse mijloace tehnice: suport hârtie, suport electronic; folosirea de e-mail, etc.) care, la rândul lor, determină gradul de diseminare a materialului – restrâns sau extins. Totodată, acest criteriu servește drept test de verificare a *criteriului 1*, căci, cu adevărat, profesorul personalitate nu ezită să difuzeze informația studenților, în pofida discuțiilor multiple cu privire la drepturile de autor ale cadrului didactic etc.;
 - ✓ Criteriul 6. *Distanța profesor-student* face referință la climatul psihologic, „atmosfera” din auditoriu, care pot fi apreciate în baza unor elemente precum: modalități de adresare a profesorului către studenți (după nume de familie sau după prenume; utilizând pronumele „tu” sau „dvs.”); frecvența și modul în care studenții sesizează profesorul atunci când au întrebări, doresc să precizeze ceva, ș.a.;
 - ✓ Criteriul 7. *Media notelor la finele cursului*, conform experienței noastre, este legat de *criteriul 6*. De regulă, distanța mică profesor-student este însoțită de o medie înaltă a notelor la finele cursului, deși există o tendință mai recentă a profesorilor care respectă o distanță mare vizavi de studenți, să acorde note mai înalte, cel puțin pentru a menține frecvența studenților la ore.

3. Concluzii. Criteriile sus-enunțate, de evaluare a activității metodic-didactice, reprezintă o variantă sintetizată în baza experienței din cadrul Facultății REI, ASEM. Aplicarea acestor criterii ar putea fi extinsă, cu condiția actualizării lor sistematice și ajustării la specificul altor facultăți, specialități.

Totodată, rezultatele cercetării efectuate conduc la concluzia că un profesor veritabil investeste inteligent timp și energie în studenții săi, știind că randamentul obținut îi va dezvolta în continuare nu doar măiestria profesională, dar și propria personalitate.

its teacher’s personality.

- ✓ Criterion 2. *Dissemination of the material taught* is primarily concerned with the time (prior to the lecture or after the lecture) and the ways (various technical means: paper, electronically, using e-mail, etc.) which in turn determine the limited or extended degree of dissemination. Simultaneously, this criterion is also a test for *criterion 1*, because the teacher with a personality does in fact not hesitate to disseminate information to students, despite multiple discussions on teacher’s copyright etc.;
- ✓ Criterion 6. *Teacher-student distance* refers to the psychological climate, the “atmosphere” in the classroom, which may be estimated on the basis of elements such as: the forms of address used by teacher to call students (by last name or first name or by the use of different pronouns), the frequency and ways students address the teacher when having questions, wishing to specify, etc.;
- ✓ Criterion 7. *The average marks at the end of course*, according to our experience, depend on *criterion 6*. Typically, small teacher-student distance is accompanied by high average marks at the end of the course. Still, there is a more recent trend of teachers keeping large distance towards students and to give higher grades, at least to maintain students’ class attendance.

3. Conclusions. The criteria of assessing the methodical-teaching activity outlined above represent a synthesized version, based on our experience within the IER Faculty of AESM. Applying these criteria could be extended, provided their systematic updating and adjusting to the specifics of other faculties and specialties.

Summarizing the research results, the conclusion is that genuine teachers make smart investments of time and energy in their students, knowing the return will further develop not just their own professional skills, but also their personality as such.

Referințe bibliografice / Bibliographic references:

1. KANE, Thomas J., TAYLOR, Eric S., TYLER, John H., and WOOTEN, Amy L. *Evaluating teacher effectiveness*. Education Next, Summer 2011, vol.11, No. 3, pp. 55-60. www.educationnext.org
2. TIWANA, Amrit. *The knowledge management toolkit: practical techniques for building a knowledge management system*. Prentice Hall PTR Upper Saddle River, NJ, USA, 2000.
3. WIIG, Karl M. *Knowledge management foundations: Thinking about thinking: how people and organizations create, represent, and use knowledge*. Schema Press (Arlington, Tex.), 1993.
4. FEURAȘ, Eugenia. *Meseria de cadru universitar și managementul cunoștințelor*. În Culegerea „60 de ani de învățământ economic superior în R. Moldova: prin inovare și competitivitate spre progres economic”, Conferința Științifică Internațională 27-28 septembrie 2013, vol. I, pp. 18-21, editura ASEM.
5. BENEĂ-POPUȘOI, Elina. *Despre învățământul economic și personalitatea studentului*. În Culegerea „60 de ani de învățământ economic superior în R. Moldova: prin inovare și competitivitate spre progres economic”, Conferința Științifică Internațională 27-28 septembrie 2013, vol. I, pp. 359-360, editura ASEM.