

UNIVERSITATEA DE STAT „BOGDAN PETRICEICU HASDEU” DIN CAHUL

APROBAT

de Senatul Universității de Stat
„Bogdan Petriceicu Hasdeu” din Cahul în ședința
din 27 ianuarie 2011, proces-verbal nr. 05

MODIFICAT

de Senatul Universității de Stat
„Bogdan Petriceicu Hasdeu” din Cahul în ședința
din 26 aprilie 2018, proces-verbal nr. 07



Andrei POPA,
dr.hab., prof.univ,
rector USC,
președintele Senatului

MANUALUL CALITĂȚII

	MANUALUL CALITĂȚII	COD MC-02
		Ed./Rev. 2/1

pag. 2 din 58

Elaborat	Verificat	Data intrării în vigoare:
Todos Irina Petcu Valeriana	<i>Comisia pentru calitate procesului de studii și parteneriate de formare profesională</i>	

Lista de difuzare

Ex. nr.	Destinatar	Primit	Semnătura	Data difuzării
1.	Rector	Popa Andrei, dr. hab., prof. univ.		
2.	Prorector pentru activitate didactică, calitate și parteneriate de formare profesională	Todos Irina, dr., conf. univ.		
3.	Prorector pentru activitate științifică, relații internaționale și parteneriate de cercetare- dezvoltare	Cornea Sergiu, dr., conf. univ.		
4.	Prorector pentru activitate educativă, relații sociale și administrativ-gospodărești	Danilceac Oleg, lector universitar		
5.	Prorector pentru activitate financiară, relații de muncă și parteneriate economice	Barbalat Svetlana		
6.	Facultatea de Drept și Administrație Publică	Chironachi Vladimir, lector superior universitar, decan		
7.	Facultatea de Științe Umaniste și Pedagogice	Illiciev Maxim, lector universitar, decan		
8.	Facultatea de Economie, Inginerie și Științe Aplicate	Bîrlea Svetlana, dr., conf. univ., decan		
9.	Catedra de Drept	Blașcu Olesea, lector superior universitar, șef		
10.	Catedra de Științe Politice și Administrative	Bercu Oleg, dr., conf. univ., șef		
11.	Departamentul de Istorie și Teoria Educației	Cojocari-Luchian Snejana, dr., conf. univ., șef		

	MANUALUL CALITĂȚII	COD MC-02
		Ed./Rev. 2/1

pag. 3 din 58

12.	Departamentul de Inginerie și Științe Aplicate	Rumeus Iurie, lector superior universitar, șef		
13.	Departamentul de Științe Economice	Miron Oxana dr., conf. univ., șef		
14.	Departamentul de Limbi și Literaturi	Grosu Liliana dr., conf. univ., șef		
15.	Biblioteca Universității de Stat „B. P. Hasdeu” din Cahul	Natalia Ponomariov, șef		



MANUALUL CALITĂȚII

COD MC-02

Ed./Rev.
2/1

pag. 4 din 58

Denumire capitol / paragraf	Pagina
Introducere	6
Date de identificare	7
Prezentarea Universității de Stat „B.P.Hasdeu” din Cahul	7
Capitolul I. Scopul și domeniul de aplicare	13
1.1. Scopul	13
1.2. Domeniul de aplicare	13
Capitolul II. Documente de referință	13
Capitolul III. Termeni și definiții	14
3.1. Termeni referitori la calitate	14
3.2. Termeni referitori la management	15
3.3. Termeni referitori la organizație	16
3.4. Termeni referitori la proces și produs	16
3.5. Termeni referitori la caracteristici	17
3.6. Termeni referitori la conformitate	17
3.7. Termeni referitori la documentație	17
3.8. Termeni referitori la planificarea procesului de învățământ	17
3.9. Termeni referitori la examinare	18
3.10. Termeni referitori la audit	19
Capitolul IV. Organizarea sistemului de management al calității	20
4.1. Cerințe generale	20
4.2. Cerințe referitoare la documentație	28
4.2.1. Generalități	28
4.2.2. Controlul manualului calității	30
4.2.3. Controlul documentelor	32
Capitolul V. Responsabilitatea managementului	33
5.1. Angajamentul managementului	33
5.2. Orientare către client / student	33
5.3. Politica referitoare la calitate	34
5.3.1. Declarația Rectorului privind politica și obiectivele generale ale universității în domeniul calității	35
5.4. Planificare	36
5.4.1. Obiectivele calității	36
5.4.2. Planificarea SMC	39
5.5. Responsabilitate, autoritate și comunicare	40
5.5.1. Responsabilitate și autoritate	40
5.5.2. Reprezentantul managementului calității	40
5.5.3. Comunicare	43
5.6. Analiza efectuată de management	43

	MANUALUL CALITĂȚII	COD MC-02
		Ed./Rev. 2/1

pag. 5 din 58

5.6.1. Generalități	43
5.6.2. Elemente de intrare ale analizei	44
5.6.3. Elemente de ieșire ale analizei	45
Capitolul VI. Managementul resurselor	45
6.1. Asigurarea resurselor	45
6.2. Asigurarea resurselor umane	46
6.2.1. Generalități	46
6.2.2. Competență, conștientizare și instruire	46
6.3. Asigurarea infrastructurii	47
6.4. Asigurarea mediului de lucru	47
Capitolul VII. Realizarea produsului	48
7.1. Planificarea realizării produsului	48
7.2. Procese referitoare la relația cu clientul	49
7.2.1. Determinarea cerințelor referitoare la produsul educațional	49
7.2.2. Analiza cerințelor referitoare la produs	49
7.3. Proiectare și dezvoltare	50
7.4. Aprovizionare	51
7.5. Furnizare de servicii educaționale	51
7.5.1. Controlul procesului de învățământ	51
7.5.2. Validarea proceselor furnizare de servicii educaționale	52
7.5.3. Identificare și trasabilitate	52
7.5.4. Proprietatea clientului	52
7.5.5. Păstrarea produsului	53
Capitolul VIII. Măsurare, analiză și îmbunătățire	53
8.1. Generalități	53
8.2. Monitorizare și măsurare	53
8.2.1. Satisfacția clientului	53
8.2.2. Auditul intern	54
8.2.3. Monitorizarea și măsurarea proceselor	55
8.2.4. Monitorizarea și măsurarea produsului	55
8.3. Controlul produsului neconform	56
8.4. Analiza datelor	56
8.5. Îmbunătățirea SMC	57
8.5.1. Îmbunătățirea continuă	57
8.5.2. Acțiuni corective	57
8.5.3. Acțiuni preventive	58



MANUALUL CALITĂȚII

COD MC-02

**Ed./Rev.
2/1**

pag. 6 din 58

Introducere

Asigurarea calității înseamnă crearea încrederii în rândul publicului, în sensul că instituția de învățământ superior face o ofertă educațională și de cercetare care răspunde așteptărilor acestuia, abordează un management eficace și utilizează resurse umane, materiale și financiare în mod eficient.

Managementul calității este format dintr-un ansamblu de politici și instrumente prin care se determină și se măsoară parametrii calității în toate domeniile de activitate. El este parte integrantă a managementului universității. Nivelul eficacității activității universitare se reflectă în impactul pe care acestea le generează în mediul socio-economic deoarece, într-o societate bazată pe cunoaștere, misiunea universității este să contribuie la creșterea bunăstării generale prin transferul de cunoștințe.

Calitatea se impune în învățământul universitar deoarece, în ultimele decenii, în contextul social, politic și economic al procesului de globalizare și al extinderii Uniunii Europene, au avut loc schimbări profunde care se manifestă prin: diversificarea universităților naționale, informatizarea procesului de învățământ, apariția universităților transnaționale, internaționalizarea pieței muncii, mobilității studenților și cadrelor didactice, creșterea competitivității pentru ocuparea unui loc de muncă ce oferă șanse de dezvoltare personală, caracterul continuu al învățării, democratizarea învățământului la nivel de sistem (descentralizarea, autonomia universitară etc.) și la nivel de proces (autonomia cadrelor didactice, posibilitatea existenței unor trasee individuale de parcurgere a programelor de formare de către studenți), centrarea pe student etc.

În virtutea principiilor autonomiei instituționale, responsabilitatea de bază pentru asigurarea calității în învățământul superior aparține fiecărei instituții de învățământ superior, ceea ce formează temelia unei responsabilități autentice a instituțiilor din sistemul academic național. Pentru aceasta, universitățile trebuie să declare și să promoveze o cultură a calității care poate fi dovedită.

Date de identificare

	MANUALUL CALITĂȚII	COD MC-02
		Ed./Rev. 2/1

pag. 7 din 58

Denumire: Universitatea de Stat „Bogdan Petriceicu Hasdeu” din Cahul

Adresa: Piata Independenței, 1

Tel: +373 2 24 81 / Rectorat

Fax: +373 2 47 52

Prezentarea Universității de Stat „B.P.Hasdeu” din Cahul

Universitatea de Stat „Bogdan Petriceicu Hasdeu” din Cahul este o instituție publică, fondată la 7 iunie 1999, având ca scop pregătirea și asigurarea localităților din sudul Republicii Moldova cu cadre de înaltă calificare. Universitatea „Bogdan Petriceicu Hasdeu” are trei facultăți: Facultatea de Științe Umaniste și Pedagogice, Facultatea de Drept și Administrație Publică și Facultatea de Economie, Inginerie și Științe Aplicate, care pregătesc specialiști în următoarele domenii: Științe ale educației, Formarea profesorilor (Limba și literatura română, Limbi străine, Istorie și Educație civică, Informatică și Matematică), Pedagogie în învățământul primar și Pedagogie preșcolară), Științe administrative, Contabilitate, Finanțe și bănci, Business și administrare, Drept, Inginerie și management.

Personalul didactic este alcătuit din profesori cu grade didactice și științifice, care activează la următoarele departamente / catedre: Departamentul Limbi și Literaturi, Departamentul Istorie și Teoria Educației, Departamentul Inginerie și Științe Aplicate, Departamentul Științe Economice, Catedra de Drept, Catedra de Științe Politice și Administrative.

Cu toate că are o istorie scurtă, Universitatea „Bogdan Petriceicu Hasdeu” a înregistrat rezultate foarte bune atât în domeniul cercetării științifice, cât și în implicarea cadrelor didactice în organizarea și realizarea activităților extra-curriculare, programelor și proiectelor care au ca scop dezvoltarea domeniului educațional în regiunea de sud a Republicii Moldova.

Instituția dispune de două blocuri spațioase de studii, 3 cămine care asigură studenții cu spațiu locativ, o bibliotecă modernă cu 3 săli de lectură, 4 săli multimedia care oferă studenților și cadrelor didactice posibilitatea să acceseze Internetul și să studieze noile tehnologii informaționale.

Un rol important în îmbunătățirea procesului de învățământ îl au serviciile și centrele din universitate: Centrul Francez de Resurse Școlare și Universitare, Centrul Englez de Resurse, Centrul de Documentare ONU, Centrul Pro-Europa Cahul, Clinica Juridică etc. Aceste centre asigură consultanță în ceea ce privește furnizarea de surse metodice și bibliografice, promovarea valorilor europene prin factorul lingvistic ș.a.

La moment, la Universitatea de Stat „Bogdan Petriceicu Hasdeu” din Cahul studiile superioare se efectuează cu finanțare din buget și contract.

	MANUALUL CALITĂȚII	COD MC-02
		Ed./Rev. 2/1

pag. 8 din 58

Mulți studenți sunt apreciați cu diplome și mențiuni la diferite concursuri, ceea ce demonstrează potențialul intelectual al universității. În contextul modernizării sistemului de învățământ superior, Universitatea de Stat „Bogdan Petriceicu Hasdeu” depune eforturi pentru implementarea în practică a prevederilor Procesului de la Bologna. În acest sens, universitatea a beneficiat de mai multe granturi europene pentru dezvoltarea instituțională, creșterea calității studiilor, cercetare etc.

Integrarea plenară în circuitul internațional este una din prioritățile de dezvoltare a Universității, iar acțiunile de perspectivă trebuie axate pe valorificarea parteneriatelor interuniversitare existente, participarea în noi consorții universitare, în special cele ce oferă accesul la fonduri din cadrul programului ERASMUS+, dezvoltarea programelor de mobilitate academică pentru studenți, cadre didactice, personal administrativ, inițierea unor programe de studii comune, cu diplomă dublă, invitarea „visiting professor”, realizarea unor proiecte comune de cercetare etc.

Relațiile internaționale și interuniversitare au un accent deosebit în dezvoltarea USC. Activitatea de cooptare la diferite proiecte de susținere a învățământului universitar contribuie la sporirea capacităților manageriale, metodico-didactice a Universității, precum și la implicarea USC în dezvoltarea social-economică locală. În perioada 2012-2018 Universitatea „B.P. Hasdeu”, în colaborare cu alte universități și administrația publică locală au realizat următoarele proiecte:

- **„Fostering Sustainable and Autonomous Higher Education Systems in the Eastern Neighboring Area” (ATHENA) (530465-TEMPUS-1-2012-1-BE-TEMPUS-SMGR)** care a urmat realizarea obiectivelor majore:

- Perfecționarea condițiilor-cadru pentru instituțiile de învățământ superior din țările partenere prin sporirea autonomiei și a mecanismelor de responsabilitate;
- Schimbul de experiență, managementul culturii și practicii în domeniul de învățământ superior al țărilor partenere;
- Dobândirea noilor abilități de management universitar din țările partenere.

- **„Enhancing University Autonomy in Moldova” (EuniAM) (530740-TEMPUS-1-2012-1- DK-TEMPUS-SMGR)**, care a avut ca rezultat:

- Raportul pe țară privind managementul universitar și autonomia financiară a universităților din Moldova;
- Raporturile de analiză comparativă elaborate în urma vizitelor de studiu;

	MANUALUL CALITĂȚII	COD MC-02
		Ed./Rev. 2/1

pag. 9 din 58

- Raportul final cu propuneri pentru schimbări la nivel legislativ, broșura proiectului, logo-ul proiectului ce contribuie la asigurarea identității proiectului și rezultatele acestuia, produsele media.

- **„Innovating Teaching and Learning of European Studies (INOTLES)” (543955-2013- NL-JPCR)** cu obiectivele:

- familiarizarea și formarea cadrelor didactice cu metode inovative de predare a Studiilor Europene, în conformitate cu obiectivele ET 2020;

- creșterea competitivității, șanselor de angajare și flexibilitate în conformitate cu cerințele pieței muncii;

- dezvoltarea abilității inter-culturale și a înțelegerii reciproce între UE și țările partenere prin cooperare inter-universitară;

- promovarea convergenței de cursuri de bază „European Studies” dintre UE și MD;

- promovarea învățării și abilității inovatoare în programele „European Studies” în universitățile Europene și țările partenere;

- diseminarea beneficiilor inovatoare de predare a „Studiilor Europene” la o bază largă de părți interesate locale, naționale și internaționale prin furnizarea unui model de reformă curriculară SE;

- contribuirea la reforma curriculară și modernizarea învățământului superior în RM, în conformitate cu principiile de la Bologna.

- **„Development of Quality Assurance in Higher Education in Moldova” (QUAEM) (530537-TEMPUS-1-2012-1-DE-TEMPUS-SMGR)** cu scopul:

- crearea rețelelor peer-to-peer ale asigurării calității la nivel national;

- elaborarea strategiilor pentru șase universități;

- crearea site-ului privind asigurarea calității învățământului superior din Moldova;

- construirea capacității de elaborare a mecanismului de evaluare multilaterală pentru acreditarea programelor de studiu;

- pregătirea a trei programe experimentale pentru acreditare internațională;

- **„Entrepreneur Alumni Network” (EANET) (544521-2013-DE-SMHES)** cu obiectivele:



MANUALUL CALITĂȚII

COD MC-02

Ed./Rev.
2/1

pag. 10 din 58

- crearea rețelelor sustenabile ale întreprinzătorilor-absolvenți, care promovează spiritul antreprenorial între studenți, oameni de știință, absolvenți și care dezvoltă un „ecosistem” antreprenorial în Georgia, Moldova și Ucraina.

- crearea unei platforme online care include opțiuni de locuri de muncă și stagii de practică.

- **„Introducing Problem Based Learning in Moldova: Toward Enhancing Students’ Competitiveness and Employability” (PBLMD) (561884-EPP-1-2015-1-DK-EPPKA2- CHBE-JP)** cu scopul:

- îmbunătățirii calității metodologiilor de predare și învățare a programelor de învățământ superior din Republica Moldova;

- sporirii relevanței acestora pentru piața forței de muncă și grupurilor dezavantajate în societate;

- introducerii de noi metodologii și metode de predare și învățare inovatoare (pentru contextul universităților din Moldova), cum ar fi: Învățare Bazată pe Probleme (PBL), Învățare Bazată pe Cercetare (EBL), simularea și reproiectarea a 6 programe de studii pe baza acestor metode la 6 universități.

- **„Creating Moldovan E-network for Promoting e-teaching in the Continuing Professional Education” (TEACH ME) (561820-EPP-1-2015-1-DE-EPPKA2-CBHE-JP)** cu scopul:

- înființării și conectării Centrelor de Educație Continuă la instituțiile de învățământ din Republica Moldova participante;

- elaborării, testării și implementării cursurilor / modulelor noi;

- abordării pedagogice inovatoare;

- E-predare pentru profesori;

- reproiectării dispozițiilor de învățare existente (adoptarea la abordarea blended learning), testarea și punerea în aplicare.

- **„Elevating the internationalisation of higher education in Moldova” (ELEVATE) (573921-EPP-1-2016-1-MD-EPPKA2-CHBE-SP)** cu scopul:

- dezvoltării și promovării legislației naționale, care va ridica procesul de internaționalizare a învățământului superior și a cercetării moldovenești;

- Creării funcției de integrare universitară prin intermediul politicilor instituționale pentru internaționalizarea educației, cercetării, mobilității și serviciilor.

	MANUALUL CALITĂȚII	COD MC-02
		Ed./Rev. 2/1

pag. 11 din 58

- Sporirea capacităților instituționale pentru participarea efectivă la colaborări internaționale la scară largă.

- **„Reinforce entrepreneurial and digital skills of students and teachers to enhance the modernization of higher education in MOLDOVA”(ReSTART) (585353-EPP-1-2017-1-RO-EPPKA2-CBHE-JP)** cu scopul de reconceptualizare și modernizare a curriculumului la șase unități de curs la programul de studii superioare de master *Antreprenoriat și administrarea afacerii*.

Un rol important în dezvoltarea USC este colaborare strânsă cu o serie de instituții de învățământ superior din țară și din străinătate. În prezent, universitatea a semnat acorduri de cooperare și parteneriate cu mai mult de zece universități din Moldova, în cadrul proiectului Erasmus + cu *șapte* universități din România, *trei* universități din Ucraina, *două* universități din Polonia, *trei* universități din Turcia și o universitate din Spania. Din 2007, datorită proiectului „Erasmus Mundus Acțiunea 2 - Componenta 1 LOT7: pentru Belarus, Moldova și Ucraina”, USC a participat în cadrul consorțiului și a câștigat peste 75 de mobilități pentru studenți ai ciclului de licență, masterat, doctorat și mobilități pentru personalul didactic. Din 2015, au fost câștigate peste 25 de mobilități în cadrul proiectului Erasmus+, care sprijină acțiunile din domeniul educației, formării, tineretului și sportului, până în 2020. Acesta este un segment extrem de important în activitatea internațională a USC.

Procesele de internaționalizare și globalizare din ultimii ani au adus provocări importante pentru învățământul superior. Acestea au condus atât la creșterea cooperării între universități, cât și la o concurență acerbă în procesul de recrutare a studenților, dar și de atragere a fondurilor.

USC consideră că dimensiunea internațională trebuie să se regăsească în fiecare proces de bază pe care îl are în vedere: educație, cercetare-dezvoltare-inovare, relația cu comunitatea locală și cu mediul de afaceri.



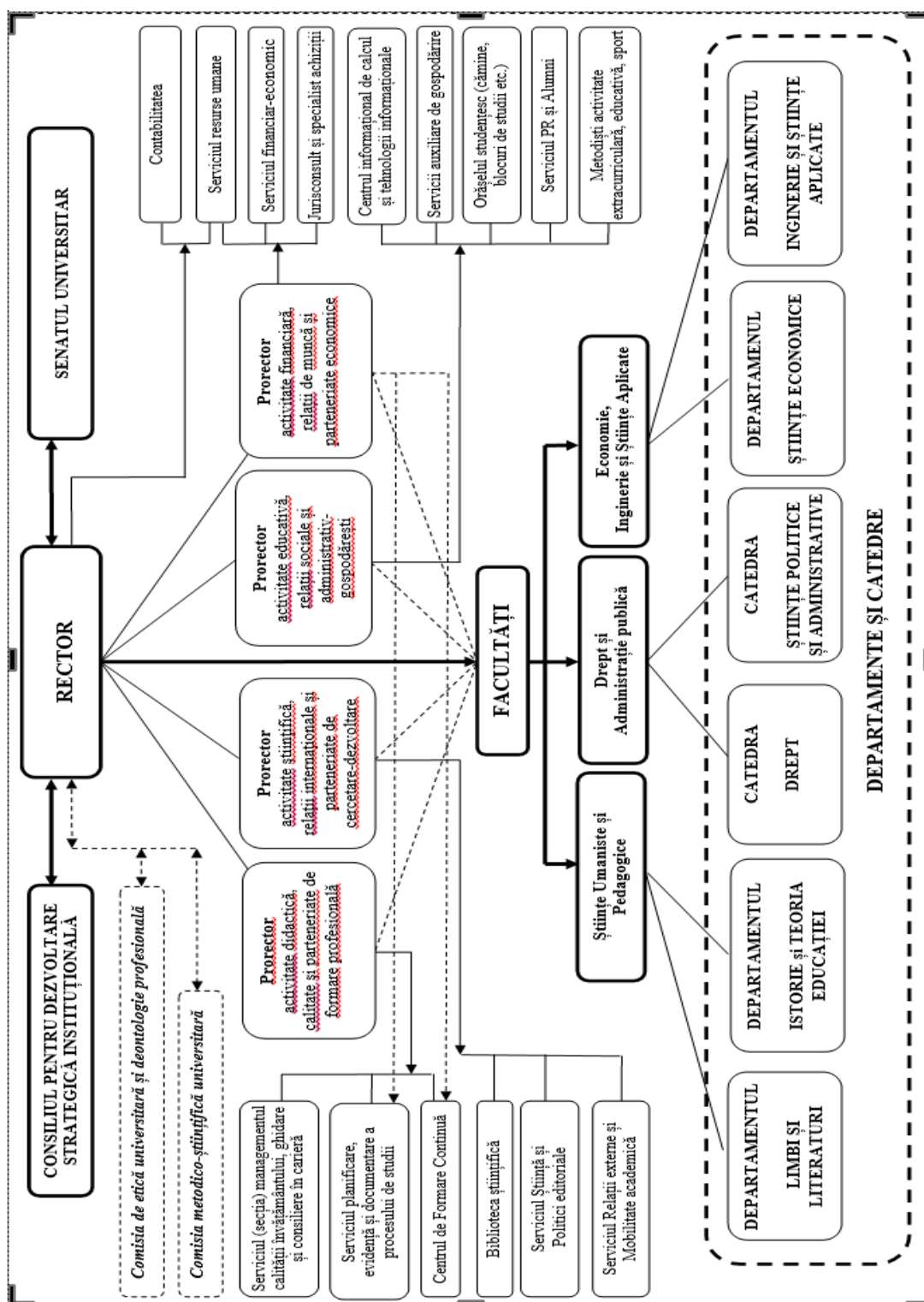
MANUALUL CALITĂȚII

COD MC-02

Ed./Rev.
2/1

pag. 12 din 58

ORGANIGRAMA UNIVERSITĂȚII DE STAT „BOGDAN PETRICEICU HASDEU” DIN CAHUL



	MANUALUL CALITĂȚII	COD MC-02
		Ed./Rev. 2/1

pag. 13 din 58

Capitolul I. SCOPUL ȘI DOMENIUL DE APLICARE

1.1. Scopul

Manualul calității este documentul-cadru care stabilește cerințele de bază ale USC privind calitatea procesului de predare-învățare, descrie sistemul de management al calității adoptat de Universitatea de Stat „B.P.Hasdeu” din Cahul, structura organizatorică, responsabilitățile, procesele sistemului de management al calității și interacțiunile dintre acestea, precum și structura documentelor utilizate pentru a asigura implementarea politicii și a obiectivelor referitoare la calitate.

1.2. Domeniul de aplicare

Sistemul de management al calității, implementat și descris în prezentul Manual al Calității, reprezintă ansamblul caracteristicilor prin care sunt îndeplinite așteptările beneficiarilor și standardele de calitate care asigură realizarea strategiei și a obiectivelor Universității de Stat „B. P. Hasdeu” din Cahul în domeniul calității. Manualul calității descrie conceptele fundamentale și principiile managementului calității și este folosit pentru documentarea și controlul politicii, obiectivelor, structurii și proceselor sistemului de management al calității din USC, în scopul îmbunătățirii procesului educațional și satisfacerii cerințelor și așteptărilor utilizatorilor.

Conducerea Universității de Stat „B. P. Hasdeu” din Cahul și personalul utilizează prezentul Manual al calității pentru controlul și îmbunătățirea continuă a sistemului de asigurare și evaluare a calității. Manualul calității este utilizat pentru demonstrarea conformității sistemului de management al calității cu reglementările și cerințele normelor naționale și europene referitoare la asigurarea și evaluarea calității în învățământul superior.

Capitolul II. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

Sistemul de Management al Calității face referințe la următoarele documente, inclusiv redacțiile lor ulterioare:

	MANUALUL CALITĂȚII	COD MC-02
		Ed./Rev. 2/1

pag. 14 din 58

- SR EN ISO 9001:2015 - Sisteme de Management al Calității. Cerințe.
- ISO 9000:2015 - Sisteme de Management al Calității. Noțiuni de bază și vocabular.
- ISO 19011:2011 – Ghid pentru auditarea Sistemelor de Management al Calității.
- SR EN ISO 9004:2010 - Management pentru succesul menținut al unei organizații - O abordare a managementului calității.
- Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG). (2015). Brussels, Belgium.
- Codului educației nr. 152 din 17 iulie 2014 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova 2014, nr. 319-324, art. 634).
- Hotărârea Guvernului RM, nr. 482 din 28. 06. 2017 cu privire la aprobarea Nomenclatorului domeniilor de formare profesională și al specialităților în învățământul superior.
- Standarde și linii directoare pentru asigurarea calității în Spațiul European al Învățământului Superior (ESG), aprobate de Conferința Ministerială de la Erevan, 14-15 mai 2015.

În ceea ce privește activitățile operaționale și de control, USC se ghidează de actele legislative și normative ale Ministerului Educației, Culturii și Cercetării al Republicii Moldova.

Capitolul III. TERMENI ȘI DEFINIȚII

În prezentul manual sunt aplicate definițiile standardelor și sistemelor de management al calității. Principii și vocabular, precum și definiții ale termenilor referitori la procesul de învățământ utilizați în practica universitară europeană.

3.1. Termeni referitori la calitate

Calitate: *măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci indeplinesc cerințele.*

Cerință: *nevoie sau așteptare care este declarată, în general implicită sau obligatorie.*

Satisfacția clientului: *percepție a clientului despre măsura în care cerințele clientului au fost îndeplinite.*

Competență: *capacitate demonstrată de a aplica cunoștințe și abilități.*

Competență universitară: *reprezintă o combinaire dinamică a atribuțiilor - cu privire la cunoștințe și aplicarea lor, atitudini și responsabilități - care descriu rezultatele studiilor din*

	MANUALUL CALITĂȚII	COD MC-02
		Ed./Rev. 2/1

pag. 15 din 58

cadrul unui program educațional sau modul în care studenții pot să se manifeste la finele unui proces educațional.

3.2. Termeni referitori la management

Sistem: ansamblu de elemente corelate sau în interacțiune.

Sistem de management: sistem prin care se stabilește politica și obiectivele și prin care se realizează acele obiective.

Sistem de management al calității: sistem de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea.

Politica referitoare la calitate: intenții și orientări generale ale unei organizații referitoare la calitate așa cum sunt exprimate oficial de managementul de la cel mai înalt nivel.

Carta universitară: document în care Senatul unei instituții de învățământ superior își expune misiunea și scopurile strategice; cuprinde drepturile, obligațiile și responsabilitățile corpului profesoral.

Obiectiv al calității: ceea ce se urmărește sau spre care se tinde referitor la calitate.

Obiective pedagogice: Competențe și cunoștințe pe care urmează să le dobândească absolventul unui program de studiu, stabilite în funcție de cererea socială, așteptările diferiților participanți și așteptările studenților.

Management: activități coordonate pentru a orienta și controla o organizație.

Management la cel mai înalt nivel: persoană sau grup de persoane care orientează și controlează o organizație de la cel mai înalt nivel.

Managementul calității: activități coordonate pentru a orienta și controla o organizație în ceea ce privește calitatea. Funcționarea unui sistem de organisme și proceduri a căror misiune este să amelioreze permanent calitatea serviciilor de învățământ.

Management universitar: ansamblul deciziilor și măsurilor adoptate de o instituție de învățământ superior, în concordanță cu planul strategic de dezvoltare instituțională, și cuprinzând componenta academică și componenta administrativă.

Management administrativ: ansamblul deciziilor și măsurilor care privesc gestiunea și dezvoltarea patrimoniului, aplicarea legislației pertinente și dezvoltarea resurselor umane.



MANUALUL CALITĂȚII

COD MC-02

Ed./Rev.
2/1

pag. 16 din 58

Management academic: ansamblul deciziilor luate de către conducerea universității pentru definirea modulelor de formare a structurii instituționale și a dezvoltării ofertei educaționale a instituției.

Planificarea calității: parte a managementului calității concentrată pe stabilirea obiectivelor calității și care specifică procesele operaționale și resursele aferente necesare pentru a îndeplini obiectivele calității.

Controlul calității: parte a managementului calității, concentrată pe îndeplinirea cerințelor referitoare la calitate.

Asigurarea calității: parte a managementului calității, concentrată pe furnizarea încrederii că cerințele referitoare la managementul calității vor fi îndeplinite. Proces care cuprinde toate metodele, sistemele și mecanismele legate de managementul calității în învățământul superior.

Îmbunătățirea calității: parte a managementului calității, concentrată pe creșterea abilității de a îndeplini cerințele referitoare la calitate.

Îmbunătățire continuă: activitate repetată pentru a crește abilitatea de a îndeplini cerințele.

Eficacitate: măsura în care activitățile planificate sunt realizate și sunt obținute rezultatele planificate.

Eficiență: relație între rezultatul obținut și resursele utilizate.

3.3. Termeni referitori la organizație

Organizație: grup de persoane și facilități cu un ansamblu de responsabilități, de autorități și de relații.

Infrastructura: „organizație” sistem de facilități, echipamente și servicii necesare pentru funcționarea unei organizații.

Client: organizație sau persoană care primește un produs (studenți, masteranzi, doctoranzi).

Furnizor: organizație sau persoană care furnizează un produs.

3.4. Termeni referitori la proces și produs

Proces: ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care transformă elementele de intrare în elemente de ieșire.

Produs: rezultat al unui proces.



MANUALUL CALITĂȚII

COD MC-02

Ed./Rev.
2/1

pag. 17 din 58

Proiect: proces unic prin care constă dintr-un ansamblu de activități coordonate și controlate, cu dată de început și dată de finalizare, întreprins pentru realizarea unui obiectiv conform cerințelor specifice și care include constrângeri referitoare la timp, costuri și resurse.

Procedură: mod specificat de efectuarea unei activități sau a unui proces.

3.5. Termeni referitori la caracteristici

Caracteristică: trăsătură distinctivă.

Trasabilitate: abilitatea de a reconstitui istoricul, aplicarea sau localizarea a ceea ce este luat în considerare.

3.6. Termeni referitori la conformitate

Conformitate: îndeplinirea unei cerințe.

Neconformitate: neîndeplinirea unei cerințe.

Acțiune preventivă: acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități potențiale sau a altei situații nedorite potențiale.

Acțiune corectivă: acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități detectate sau a altei situații nedorite.

Corecție: acțiune de eliminare a unei neconformități detectate.

3.7. Termeni referitori la documentație

Informație: date care au semnificație.

Document: informație împreună cu mediul ei suport (ex. înregistrare, specificație, document procedură, desen, raport, standard).

Manualul calității: document care descrie SMC (sistem de management al calității) al unei organizații.

Planul Calității: document care specifică ce proceduri și resurse asociate trebuie aplicate, de cine și când pentru un anumit proiect, proces, produs sau contract.

Înregistrare: document prin care se declară rezultate obținute sau furnizează dovezi ale activităților realizate.

3.8. Termeni referitori la planificarea procesului de învățământ

Plan-cadru: parte componentă a standardelor educaționale de stat în învățământul superior, a curriculumului național de bază pentru învățământul superior și este obligatoriu pentru toate instituțiile de învățământ superior de stat sau privat din republică.

Standard educațional: standarde ce stabilesc cerințele minime obligatorii ale educației.



MANUALUL CALITĂȚII

COD MC-02

Ed./Rev.
2/1

pag. 18 din 58

Curriculum: ansamblul structurat al conținuturilor pedagogice, formelor de interacțiune didactică și experiențelor de învățare care conduc la o diplomă sau certificat universitar.

Plan operațional: document care prezintă obiective și strategii pentru anul universitar următor (număr de studenți pe specialități, cicluri, forme de învățământ, salariați, venituri și cheltuieli).

Plan de învățământ: document oficial care include următoarele elemente necesare atingerii obiectivelor generale și specifice: disciplinele și conținuturile de învățământ, organizate pe niveluri, trepte și ani de învățământ, numărul de ore săptămânale, numărul de credite, formele de verificare, perioadele de practică.

Curriculum disciplinar / Programa analitică: document care conține conceptul, obiectivele generale și de referință ale cursului, date referitoare la administrarea disciplinei, lista conținuturilor, strategii didactice, metodele și instrumentele de verificare a cunoștințelor și bibliografia unui curs universitar.

Disciplină de învățământ: segment al cunoașterii care, prin consens, este definit ca domeniu de studiu într-un anumit curriculum.

3.9. Termeni referitori la examinare

Examen: 1. criteriu de apreciere a activității didactice și științifice folosit în selectarea și promovarea personalului didactic ori a celorlalte categorii de personal angajat. 2. proba de evaluare, pentru încheierea unei unități de curriculum (curs, seminar, laborator etc.).

Criteriu de evaluare: descrieri ale cerințelor înaintate unui student, pentru a demonstra că a obținut un rezultat de studii de învățământ superior.

Criteriu de performanță: criteriu de apreciere a activității didactice și științifice folosit în selectarea și promovarea personalului didactic ori a celorlalte categorii de personal angajat.

Sistem de credite transferabile: sistem de unități convenționale, utilizate la măsurarea volumului de muncă intelectuală necesar studentului pentru a parcurge diverse elemente din curriculum și care vor fi recunoscute de universitatea de origine după efectuarea unei perioade de studii în străinătate.

Promovare: trecerea unui student dintr-un an universitar în cel următor, prin obținerea numărului minim de credite necesar și a notelor de trecere la toate disciplinele prevăzute în planul de învățământ pentru acel an.



MANUALUL CALITĂȚII

COD MC-02

Ed./Rev.
2/1

pag. 19 din 58

Eșec școlar: termen care definește acele situații didactice în care se consemnează imposibilitatea momentană a studentului de realizare a obiectivelor pedagogice propuse la diferite niveluri ale procesului de învățământ.

Rata de promovare: ponderea studenților care, luând notă de trecere la toate examenele prevăzute în planul de studii, au trecut în anul următor de studiu.

Rata de abandon: raportul procentual între numărul de studenți care renunță la studii și totalul celor înscriși, considerat pe un an academic.

Pierdere școlară: număr sau procent de studenți care abandonează studiile înaintea absolvirii, calculate pe fiecare treaptă sau formă de învățământ.

Dovadă obiectivă: date care susțin că există ceva sau este adevărat.

Inspecție: evaluare a conformității prin observare și judecare însoțite după măsurare, încercare sau comparare cu un calibru.

Verificare: confirmare, prin furnizare de dovezi obiective, că au fost realizate condițiile specificate.

Validare: confirmare, prin furnizarea de dovezi obiective că au fost îndeplinite cerințele pentru o anumită utilizare sau o aplicație intenționată.

3.10. Termeni referitori la audit

Audit: proces sistematic, independent și documentat în scopul obținerii de dovezi de audit și evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit.

Program de audit: ansamblu de unu sau mai multe audituri planificate pe un anumit interval de timp și orientate spre un scop anume.

Criterii de audit: ansamblu de politici, proceduri sau cerințe.

Dovezi de audit: înregistrări, declarații ale faptelor sau alte informații care sunt relevante în raport cu criteriile de audit.

Constatări ale auditului: rezultate ale evaluării dovezilor de audit colectate în raport cu criteriile de audit.

Concluzii ale auditului: rezultatele unui audit furnizate de echipa de audit, după luarea în considerare a obiectivelor auditului și a tuturor constatărilor auditului.

Client al auditului: organizație care este auditată.

Auditat: organizație care este auditată.

	MANUALUL CALITĂȚII	COD MC-02
		Ed./Rev. 2/1

pag. 20 din 58

Auditor: persoana care are aptitudini demonstrate și competența demonstrată de a efectua un audit.

Echipa de audit: unul sau mai mulți auditori care efectuează un audit susținuți dacă este nevoie de experți tehnici.

Expert tehnic: persoană care furnizează expertiză sau cunoștințe specifice echipei de audit.

Plan de audit: descriere a activităților și a acordurilor pentru un audit

Abrevieri

Abrevierile utilizate în Manualul calității sunt:

SMC – Sistemul de management al calității;

RMC - Responsabilul cu managementul calității;

CEA – Comisia de Evaluare a Calității;

MC - Managementul calității;

TD – Titular disciplină;

MC – Manualul calității

PO – Procedură operațională a SMC;

PS – Procedură sistem a SMC;

IL – Instrucțiune de lucru SMC;

RAI – Raport de audit intern;

RNC – Raport de neconformități;

RAC – Raport de acțiuni corective;

RAP – Raport de acțiuni preventive.

PCD – Plan Cadru.

Capitolul IV. ORGANIZAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

4.1. Cerințe generale

Managementul calității vizează crearea încrederii clienților și celorlalți parteneri ai USC, privind capacitatea și disponibilitatea instituției de a le satisface cerințele și așteptările. Asigurarea calității face parte din managementul calității care constă într-un ansamblu de măsuri care permite planificarea, măsurarea și confirmarea calității.

SMC din cadrul Universității de Stat „B.P.Hasdeu” din Cahul este stabilit, documentat, implementat, menținut și îmbunătățit continuu, în conformitate cu cerințele standardului ISO9001:2015. La proiectarea SMC s-au avut în vedere reglementările naționale, cerințele din standardele europene de referință, particularitățile Universității de Stat „B.P.Hasdeu” din Cahul, precum și cerințele managementului strategic, politica și obiectivele calității.



MANUALUL CALITĂȚII

COD MC-02

Ed./Rev.
2/1

pag. 21 din 58

SMC conține referiri la responsabilitatea conducerii universității, la modul în care aceasta și-o asumă prin definirea și urmărirea strategiei, politicii și obiectivelor privind calitatea, prin asigurarea resurselor necesare realizării acestora, la orientarea instituționalizată a activităților din instituție spre satisfacerea cerințelor și așteptărilor părților interesate externe și interne, la crearea în instituție a unui mediu în care întregul personal este încurajat spre performanță, la asumarea responsabilității individuale pentru îndeplinirea misiunii și obiectivelor acesteia, la identificarea, ținerea sub control și îmbunătățirea continuă a proceselor derulate în instituție, la introducerea unor mecanisme de evaluare internă a performanțelor pe toate dimensiunile activității, astfel încât să poată fi corectate neconformitățile existente și puse în aplicare posibilitățile de îmbunătățire.

Considerând universitatea ca un sistem complex, alcătuit din facultăți, catedre / departamente, secții, bibliotecă, conducerea Universității de Stat „B.P.Hasdeu” din Cahul, realizează o abordare sistemică a managementului calității. Fiecare facultate / secție / catedră / departament are un statut bine definit și constituie o entitate în cadrul sistemului de management al calității, fiind caracterizată prin legături funcționale cu celelalte entități și sisteme. Această abordare permite implicarea conducerii de la toate nivelurile în implementarea și îmbunătățirea continuă a SMC, prin înțelegerea nevoilor clienților și acționând în scopul satisfacerii acestora.

Abordarea bazată pe proces în implementarea sistemului de management al calității presupune desfășurarea următoarelor **activități**:

- identificarea proceselor necesare SMC pentru obținerea rezultatului dorit (proces de management al activităților, de asigurare a resurselor, de furnizare a serviciilor, de măsurare, analiză și îmbunătățire);
- stabilirea succesiunii și interacțiunii proceselor (harta proceselor);
- identificarea interacțiunilor dintre procese și structurile funcționale ale instituției;
- identificarea și evaluarea datelor de intrare și ieșire ale proceselor;
- determinarea indicatorilor de proces;
- monitorizarea, analiza proceselor și îmbunătățirea performanțelor;
- determinarea criteriilor și metodelor necesare prin care se asigură că atât efectuarea, cât și controlul acestor procese sunt eficace;
- îmbunătățirea continuă, conform ciclului PDCA (**Plan** (*Planifică*) – **Do** (*Efectuează*)– **Check** (*Verifică*) – **Act** (*Acționează*));

	MANUALUL CALITĂȚII	COD MC-02
		Ed./Rev. 2/1

pag. 22 din 58

- *Planifică* – se stabilesc noi obiective privind calitatea și se propun proiecte pentru realizarea acestor obiective;
- *Efectuează* – prin documentare și instruire se implementează noi procese sau se modifică cele existente;
- *Verifică* – prin măsurarea și monitorizarea proceselor, care se raportează la indicatori de performanță specificați în proceduri aplicabile și produse, care se raportează la cerințe specificate;
- *Acționează* – pentru îmbunătățirea continuă a performanțelor proceselor, se raportează și se analizează rezultatele obținute în etapa de verificare, în cadrul analizei efectuate de management. Datele de ieșire sunt utilizate pentru stabilirea de noi obiective.

Managementul calității în USC se bazează pe următoarele structuri:

Comisia pentru calitatea procesului de studii și parteneriate de formare profesională are rolul de a evalua programele de asigurare a calității în USC, de a semnaliza problemele apărute, formulează propuneri de îmbunătățire a calității serviciului educațional. Elaborează anual un raport de evaluare internă privind calitatea educației.

Responsabilitățile *Comisiei pentru calitatea procesului de studii și parteneriate de formare profesională și a Serviciului calitate învățământ, ghidare și consiliere în carieră* se referă la:

1. Comisia pentru calitatea procesului de studii și parteneriate de formare profesională și Serviciul calitate învățământ, ghidare și consiliere în carieră contribuie la formarea unei culturi a calității în USC și stabilește măsuri pentru consolidarea ei;
2. Identifică clienții USC și stabilește feed-back-ul din partea acestora;
3. Coordonează aplicarea procedurilor și activităților de evaluare a calității, aprobate de conducerea USC;
4. Formulează propuneri de îmbunătățire a calității procesului educațional;
5. Efectuează periodic, împreună cu responsabili de programe de studii (director de program), o analiză de management a sistemului de calitate;
6. Propune proceduri și metode de îmbunătățire continuă a calității în USC;
7. Propune criterii și inițiază analize, evaluări, audituri interne pe baza criteriilor de calitate ale USC și standardelor de evaluare externă propuse de ANACEC;
9. Coordonează și evaluează intern dosarele de autorizare provizorie, acreditare și evaluare periodică a programelor de studii care urmează procedurile de evaluare externă sau autorizare;



MANUALUL CALITĂȚII

COD MC-02

Ed./Rev.
2/1

pag. 23 din 58

10. Asigură formarea, dezvoltarea și actualizarea bazei de date privind asigurarea calității serviciilor educaționale din USC;

11. Răspunde de asigurarea transparenței informațiilor privind calitatea academică din USC.

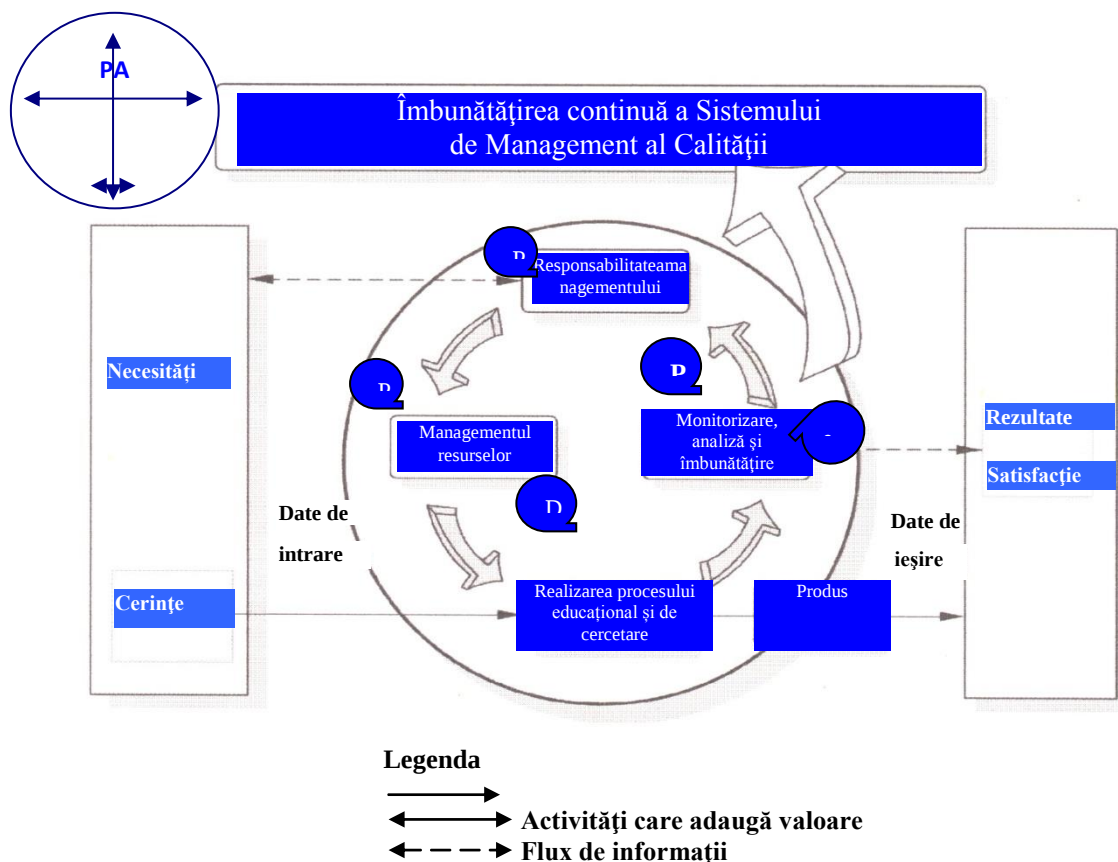
Procese SMC din Universitatea de Stat „B.P.Hasdeu” din Cahul sunt grupate astfel:

1) *Procese de realizare a serviciului educațional și de cercetare* – sunt procesele care crează valoare și determină calitatea serviciilor;

2) *Procese suport* care susțin procesele principale și procesele manageriale, cărora le asigură funcționarea normală și eficientă;

3) *Procese manageriale* care coordonează derularea proceselor principale și proceselor suport.

Sistemul de Management al Calității, în cadrul Universității de Stat „B. P. Hasdeu” din Cahul, este reprezentat de un sistem de procese care are la bază principiul îmbunătățirii continue:



Anexa. Îmbunătățirea continuă a Sistemului de Management al Calității în USC

Procese de realizare a serviciilor educaționale și de cercetare presupun:

- relația cu clientul (student, masterand, mediu academic, organizații, societate);

	MANUALUL CALITĂȚII	COD MC-02
		Ed./Rev. 2/1

pag. 24 din 58

- controlul furnizării serviciului;
- controlul serviciului / produsului neconform.

Procesele suport sunt:

- Controlul documentelor;
- Controlul înregistrărilor;
- Aprovizionarea;
- Planificarea furnizării produsului / serviciului;
- Identificare și trasabilitate;
- Competență, conștientizare și instruire;
- Analiza datelor;
- Evaluarea gradului de satisfacție al clientului;
- Acțiuni corective, acțiuni preventive și de îmbunătățire continuă.

I. Procese de management al activităților:

1. Identificarea și stabilirea proceselor pentru atingerea scopurilor instituției;
2. Planificarea proceselor prin:
 - a. stabilirea obiectivelor cuantificabile pe fiecare nivel ierarhic prin specificarea:
 - performanțelor (finalitatea în raport cu performanțele obținute anterior);
 - strategiilor de realizare;
 - termenului de realizare a obiectivelor;
 - responsabilităților pentru ducerea la îndeplinire a obiectivelor propuse.
 - b. elaborarea programelor și planurilor de realizare a obiectivelor, conform strategiilor stabilite.
3. analizarea proceselor și stabilirea în consecință a măsurilor ce se impun a fi luate.

II. Procese de asigurare a resurselor:

1. Alocarea și gestionarea resurselor umane, materiale și financiare necesare pentru obținerea calității proceselor instructiv-educative realizate de organizație, în acord cu legislația națională și internațională referitoare la învățământul superior.

III. Procese de realizare a produsului și procesului suport:

1. Proiectare educațională (elaborarea și actualizarea planurilor de studii și curricula pe programe de studii);
2. dezvoltare educațională;

	MANUALUL CALITĂȚII	COD MC-02
		Ed./Rev. 2/1

pag. 25 din 58

3. aprovizionarea celor necesare realizării proceselor instructiv-educative (realizarea investițiilor);
4. predare;
5. cercetare.

IV. Procese de măsurare și monitorizare (evaluarea procesului instructiv-educativ în raport cu cele planificate):

1. măsurarea, monitorizarea și evaluarea reușitei academice a studenților;
2. măsurarea și monitorizarea satisfacției studenților;
3. măsurarea și monitorizarea calității predării cursurilor de către cadrele didactice;
4. măsurarea și monitorizarea proceselor utilizate pentru a conduce și furniza produse educaționale (eficacitatea planurilor de învățământ, a calității investițiilor, mijloacelor și metodelor de instruire).

Procese SMC sunt interconectate, existând **conexiuni pe verticală**, care se referă la responsabilitatea managementului, la managementul resurselor, la managementul procesului de realizare a produsului și a proceselor suport și la evaluarea performanțelor prin măsurare și analiză, și **conexiuni pe orizontală**, care se referă la managementul procesului de realizare a produsului și a proceselor suport, precum și contribuția clienților și gradului de satisfacție a acestora.

Fiecare proces din cadrul SMC al Universității de Stat „B.P.Hasdeu” din Cahul este alcătuit din mai multe activități a căror succesiune este prezentată în procedurile documentate.

1. Documentarea proceselor

Fiecare proces este descris de o procedură documentată, elaborată de compartimentele care desfășoară activitățile în cadrul procesului. Procedura descrie, în mod unitar, modul de operare și monitorizare a fiecăruia dintre procesele SMC, precizând:

- responsabilitățile;
- obiectivele cuantificabile;
- datele de intrare ale procesului;
- datele de ieșire ale procesului;
- activitățile procesului;
- metodele de măsurare a performanțelor procesului și înregistrărilor;
- resursele (umane, materiale, de infrastructură, de mediu) necesare desfășurării, ținerii sub control și monitorizării proceselor;

	MANUALUL CALITĂȚII	COD MC-02
		Ed./Rev. 2/1

pag. 26 din 58

Fiecare responsabil de proces este în același timp client și furnizor pentru celelalte procese.

2. Alocarea responsabilităților

Conducerea universității și responsabili de proces stabilesc responsabilitățile pentru cadrele didactice și a personalului, prin *Fișa postului*.

3. Verificarea și îmbunătățirea performanțelor proceselor

Procesele sunt măsurate în conformitate cu prevederile procedurilor și instrucțiunilor, iar rezultatele sunt consemnate în înregistrările stabilite de acestea. Înregistrările performanțelor proceselor constituie date de intrare pentru analizele de management.

Prin SMC, stabilit prin prezentul manual, se asigură:

- definirea și documentarea structurii organizatorice, a responsabilităților funcționale, a nivelurilor de autoritate în cadrul facultăților și compartimentelor independente;
- comunicarea și însușirea efectivă a responsabilităților de către entitățile organizatorice și persoanele individuale;
- identificarea persoanelor responsabile pentru stabilirea și implementarea cerințelor SMC;
- asigurarea condițiilor necesare pentru îndeplinirea responsabilității încredințate de către entitatea organizatorică responsabilă cu evaluarea independentă a SMC;
- independența dintre persoanele care efectuează activități de execuție, de control sau de audit.

Sistemul de management al calității din cadrul Universitatii de Stat „B.P.Hasdeu” din Cahul se bazează pe următoarele principii ale calității:

- Orientarea către client: toate organizațiile depind de clienții lor și trebuie să le înțeleagă nevoile curente și de viitor, trebuie să le îndeplinească cererile și să le depășească așteptările;
- Leadership: liderii stabilesc unitatea dintre scopul și orientarea organizației. Aceștia trebuie să creeze și să mențină mediul intern în care personalul poate deveni pe deplin implicat în realizarea obiectivelor organizației;
- Implicarea personalului: personalul de la toate nivelurile este esența unei organizații și implicarea totală permite ca abilitățile sale să fie utilizate în beneficiul organizației;
- Abordarea bazată pe proces: rezultatul dorit este obținut mai eficient atunci când activitățile și resursele aferente sunt conduse ca un proces;
- Abordarea managementului ca sistem: identificarea, înțelegerea și conducerea proceselor corelate ca un sistem, contribuie la eficacitatea și eficiența unei organizații în realizarea obiectivelor sale;

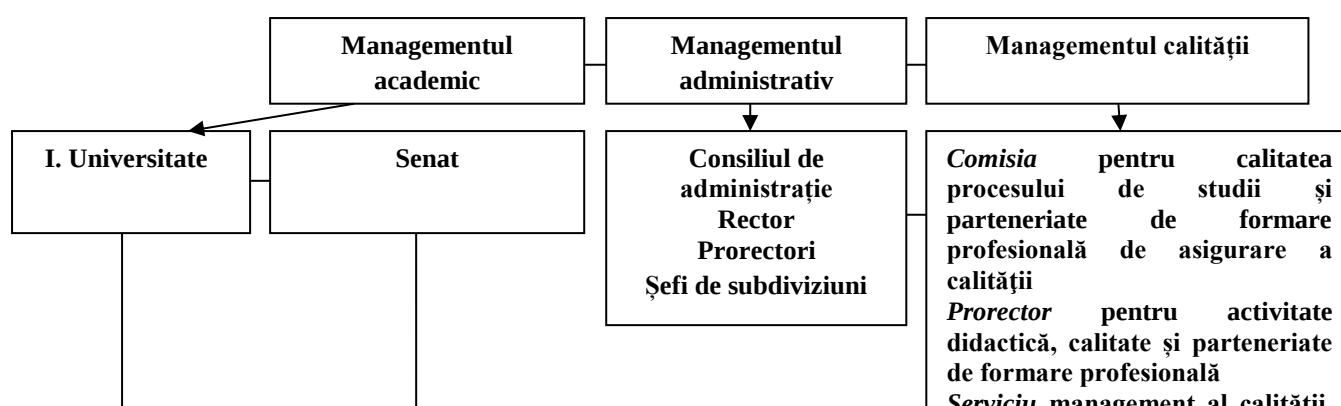
	MANUALUL CALITĂȚII	COD MC-02
		Ed./Rev. 2/1

pag. 27 din 58

- Îmbunătățirea continuă: îmbunătățirea continuă a performanței globale a organizației trebuie să fie un obiectiv permanent al organizației;
- Abordarea bazată pe fapte în luarea deciziilor: deciziile eficace se bazează pe analiza datelor și informațiilor;
- Relații reciproc avantajoase între furnizori și beneficiari: o organizație și furnizorii ei sunt interdependenți, iar avantajul reciproc întărește capacitatea instituțională de a crea valori.

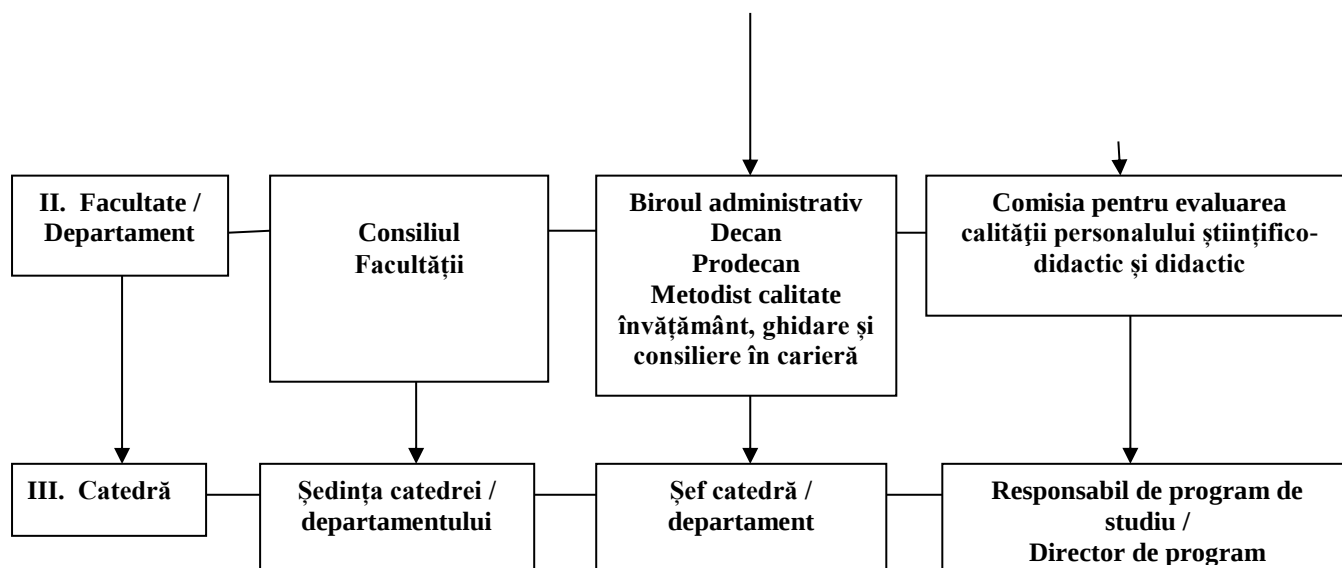
Structura Sistemului de Management al Calității. SMC adoptat de USC este perfecționat continuu pentru a fi apt să realizeze politica educațională și să îndeplinească obiectivele calității stabilite și adoptate de managementul de vârf. Se pune accentul mai mult pe prevenire decât pe soluționarea neconformităților și a cauzelor acestora după apariția lor. SMC este astfel organizat încât exercită (prin auditurile interne) un control exigent și continuu al tuturor activităților cu implicații asupra calității serviciului educațional și de cercetare.

Anexa 2. Structurile Sistemului de Management al Calității USC



	MANUALUL CALITĂȚII	COD MC-02
		Ed./Rev. 2/1

pag. 28 din 58



4.2. CERINȚE REFERITOARE LA DOCUMENTAȚIE

4.2.1. Generalități

Documentația SMC de la Universitatea de Stat „B.P.Hasdeu” din Cahul, include: politica și obiectivele instituției referitoare la calitate, Manualul Calității, proceduri ale SMC și ale proceselor principale ale instituției, documente necesare instituției pentru a se asigura de eficacitatea planificării, operării și controlului proceselor sale, precum și înregistrările necesare pentru demonstrarea funcționării eficiente a instituției și SMC.

Documentele SMC oferă un cadru organizatoric și metodologic acțiunilor și proceselor, asigurând și coerența documentației de referință cu procesele de măsurare, analiză control și îmbunătățire, definirea criteriilor de acceptare, evidența tuturor înregistrărilor calității. USC a stabilit și menține documentația necesară pentru a asigura că SMC este implementat eficace și actualizat atunci când este necesar. Se asigură că documentația este actuală și suficientă pentru a susține realizarea și demonstrarea conformității serviciului furnizat, proceselor și SMC, că satisface cerințele legale, de reglementare și cele ale clienților. La stabilirea documentației necesare pentru controlul proceselor s-a avut în vedere complexitatea etapelor, riscurile asociate, competența și calificarea personalului implicat. Această documentație include un set de documente structurate ierarhic:

1. Hotărârea Senatului universității;
2. Politica și obiectivele calității;

	MANUALUL CALITĂȚII	COD MC-02
		Ed./Rev. 2/1

pag. 29 din 58

3. Manualul calității;

4. Proceduri (sistem și operaționale);

- Procedurile sistem descriu procesele manageriale necesare funcționării SMC;
- Procedurile operaționale se referă la procesele de bază (de derulare a procesului de învățământ) și procesele suport (resurse umane, aprovizionare, bibliotecă etc.).

5. Documentație suport

Documentația suport cuprinde documente referitoare la structuri și reguli de funcționare aplicate în universitate (Statutul Universității, Regulamente de ordine interioară, Statute de funcționare, competențele corpului didactico-științific, planuri de studii, Cadrul de referință al curriculumului universitar, curriculum disciplinar etc.) și alte documente de proveniență internă și externă.

Curriculum disciplinar cuprinde următoarele componente:

- Preliminarii.
- Concepția curriculumului / repere conceptuale.
- Administrarea disciplinei.
- Competențe generale și specifice.
- Unități de conținuturi / module.
- Strategii didactice / activități de predare-învățare-evaluare.
- Bibliografie recomandată.

6. Controlul înregistrărilor

Formularele și fișele tipizate incluse în proceduri și instrucțiuni, constituie înregistrări și demonstrează că procesele s-au desfășurat, prezentând rezultatele obținute. Aceste înregistrări reprezintă:

- rezultate ale analizelor efectuate de management;
- înregistrări referitoare la personalul didactic și administrativ (studii, instruire, abilități și experiență);
- dovezi că procesele de realizare a procesului educațional / de cercetare și produsul educațional rezultat satisfac cerințele specificate în curricula de învățământ;
- rezultatele analizei cerințelor referitoare la produsul educațional și acțiunile apărute în urma analizei;
- rezultatele evaluării furnizorilor;



MANUALUL CALITĂȚII

COD MC-02

Ed./Rev.
2/1

pag. 30 din 58

- rezultatele validării proceselor educative;
- trasabilitatea datelor referitoare la procesul de instruire;
- modul de păstrare a proprietății clientului (diplome, acte);
- rezultatele auditurilor interne;
- dovezi ale neconformităților proceselor educative;
- rezultatele acțiunilor corective;
- rezultatele acțiunilor preventive.

4.2.2. Controlul Manualului calității

În cadrul documentației SMC, *Manualul Calității* reprezintă sinteza cerințelor standardului ISO 9001 : 2015 aplicat în cadrul activităților **USC** și stabilește, în mod explicit, domeniile de competență, limitele de responsabilitate și face referire la celelalte documente și proceduri ale SMC.

Manualul Calității este destinat scopurilor interne și scopurilor externe și poate fi consultat de studenți, furnizori, organisme de certificare, potențiali parteneri, investitori etc.

4.2.2.1. Elaborare

Responsabilitatea elaborării *Manualului Calității* le revine Prorectorului pentru activitate didactică, calitate și parteneriate de formare profesională și Șefului Serviciului calitate învățământ, ghidare și consiliere în carieră.

4.2.2.2. Aprobare internă

Manualul Calității este aprobat de Senatul Universității, în urma analizei de către *Comisia pentru calitatea procesului de studii și parteneriate de formare profesională* a Senatului USC.

4.2.2.3. Ediție / revizie

Orice modificare a manualului implică o nouă revizie. Manualul de management al Calității se revizuieste la necesitate. Modificările ce afectează mai mult de 25% din conținutul manualului presupun elaborarea unei noi ediții. Revizia și actualizarea se efectuează de către elaborator conform regulilor prevăzute în procedura *Controlul documentelor*.

4.2.2.3.1. Istoricul reviziilor

Revizie	Cod	Data
0	MC-01	15.11.2010
1	MC-02	26.04.2018

	MANUALUL CALITĂȚII	COD MC-02
		Ed./Rev. 2/1

pag. 31 din 58

4.2.2.3.2. Istoricul aprobărilor

Revizie	Data reviziei	Elaborat	Verificat	Aprobat pentru aplicare
-	-	15.11.2010	23.11.2010	
-	-	06.03.2018	18.04.2018	

4.2.2.4. Multiplicare

Multiplicarea manualului se face cu acordul **Rectorului** în numărul de exemplare specificat în *Lista de difuzare / retragere* a manualului.

4.2.2.5. Difuzare

Difuzarea manualului se face controlat prin *Lista de difuzare /retragere* a manualului. Fiecare exemplar difuzat va avea specificat numărul corespunzător din *Lista de difuzare / retragere*. Copiile necontrolate vor purta mențiunea „*Copie informativă*”.

4.2.2.6. Păstrare / Arhivare

De păstrarea *Manualului Calității* la punctele de difuzare sunt responsabili deținătorii. Responsabilitatea arhivării îi revine Bibliotecii Universitare. Originalele *Manualului Calității* sunt arhivate pe termen nelimitat în format electronic.

4.2.2.7. Retragere

Retragerea manualului se face de către emitent pe baza *Listei de difuzare/retragere*, prin dispoziția scrisă de **Prorectorul pentru Activitate Didactică, Calitate și Parteneriate de Formare profesională**, în cazul difuzării unei alte ediții / revizii a *Manualului Calității*.

4.2.2.8. Confidențialitatea documentației SMC

Manualul de management al calitatii precum și procedurile de sistem și organizatorice sunt documente confidențiale ale instituției și sunt proprietatea Universității de Stat „B.P.Hasdeu” din Cahul.

4.2.3. Controlul documentelor

	MANUALUL CALITĂȚII	COD MC-02
		Ed./Rev. 2/1

pag. 32 din 58

Ținerea sub control a documentelor SMC este reglementată în procedura de sistem *Controlul documentelor*, care stabilește responsabilitățile și modul de lucru pentru controlul și verificarea activităților privind elaborarea, verificarea, avizarea, aprobarea, codificarea, înregistrarea, multiplicarea, difuzarea, modificarea, retragerea / înlocuirea, arhivarea.

Acțiunile și responsabilitățile pentru elaborarea documentelor interne aferente SMC din universitate este reglementată de procedura specifică *Elaborarea documentelor SMC*, prin care se stabilește și un sistem de codificare a documentelor. Sistemul de codificare nu se aplică documentelor externe.

Difuzarea documentelor SMC se face numai pentru ediția în vigoare. Modificările documentelor se fac în urma analizelor și urmează același regim ca și documentul original. Modificarea unui document se efectuează numai după analiză și aprobare, urmând același regim ca și documentul original. Retragera în arhivă a documentelor perimate ale SMC se face de personalul specializat.

Universitatea de Stat „B.P.Hasdeu” din Cahul ține sub control următoarele documente:

A. Documente interne:

- Hotărârea Senatului privind politica și obiectivele calității;
- Manualul calității;
- Procedurile documentate (sistem și operaționale);
- Instrucțiunile de lucru;
- Înregistrările.

B. Documente externe:

Documente privind cadrul legal de desfășurare a activității în învățământul superior, precum: Legi, Hotărâri de Guvern, Strategii, Regulamente, Ordine și dispoziții ale Ministerului Educației, Culturii și Cercetării al Republicii Moldova, Instrucțiuni și reglementări naționale și internaționale aplicabile.

4.2.3.1. Controlul înregistrărilor

Controlul înregistrărilor este reglementat printr-o procedură sistem *Controlul înregistrărilor*, care stabilește responsabilitățile și modul în care se realizează identificarea, colectarea, îndosărierea, arhivarea și distrugerea înregistrărilor calității. Înregistrările calității pentru verificarea conformității proceselor SMC de la Universitatea de Stat „B.P.Hasdeu” din Cahul, se regăsesc pe formulare tipizate, în registre, în procese verbale, rapoarte, analize etc.

	MANUALUL CALITĂȚII	COD MC-02
		Ed./Rev. 2/1

pag. 33 din 58

Păstrarea documentelor trebuie să se facă în condiții care să asigure integritatea acestora.

Capitolul V. RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI

5.1. Angajamentul managementului

Rectorul USC este preocupat în mod direct de implicarea personalului USC, atât a personalului didactico-științific, cât și a celui auxiliar, în dezvoltarea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a SMC prin:

- stabilirea politicii și obiectivelor în domeniul calității și promovarea acestora în cadrul instituției pentru a spori gradul de conștientizare și motivare al întregului personal;
- concentrarea instituției asupra cerințelor de exigență ale procesului educațional/de cercetare, respectând cerințele legale și de reglementare aplicabile în vigoare;
- identificarea factorilor educaționali care să satisfacă cerințele de instruire și educație a studenților;
- asigurarea disponibilității resurselor necesare atingerii obiectivelor propuse;
- analiza periodică a SMC pentru dezvoltarea și îmbunătățirea continuă a activităților instructiv-educative desfășurate de USC.

5.2. Orientarea către client / student

Managementul de vârf al instituției asigură condițiile educaționale necesare care să corespundă necesităților de educație a studenților. Responsabilitățile și modul de măsurare și analiză a satisfacției clienților universității sunt reglementate prin procedura operațională *Măsurarea satisfacției clientului*.

5.3. Politica referitoare la calitate

Obiectivul fundamental al conducerii universității în domeniul asigurării calității îl constituie implementarea și menținerea unui Sistem de Management al Calității, bazat pe o politică, structură organizatorică și documentație care să permită monitorizarea-evaluarea, intervenția corectivă-preventivă și îmbunătățirea continuă a calității. Politicile și procesele sunt pilonii principali ai unui sistem instituțional coerent de asigurare a calității care formează ciclul de dezvoltare continuă și contribuie la responsabilizarea instituției. Aceasta sprijină dezvoltarea unei culturi a calității în care toții actorii interni își asumă responsabilitatea pentru



MANUALUL CALITĂȚII

COD MC-02

**Ed./Rev.
2/1**

pag. 34 din 58

calitate și se implică în asigurarea calității la toate nivelurile din instituție. Pentru a facilita acest lucru, politica are un caracter oficial și este publică.

Politicile de asigurare a calității sunt cele mai eficace când reflectă relația dintre cercetare, învățare și predare și iau în considerare contextul național în care USC își desfășoară activitatea și contextul instituțional, precum și abordarea sa strategică.

Conducerea Universității de Stat „B.P.Hasdeu” din Cahul stabilește și reactualizează atunci când este necesar politica referitoare la calitate. Aceasta trebuie să fie adecvată misiuni declarate a instituției, să conțină un angajament pentru satisfacerea cerințelor și pentru îmbunătățirea continuă a eficacității SMC, constituind un cadru adecvat pentru stabilirea obiectivelor calității. Ea trebuie cunoscută, înțeleasă și aplicată în întreaga instituție.

Orientarea generală a organizației privind calitatea revine managementului de la cel mai înalt nivel. Obiectivele, privind calitatea în USC, sunt următoarele:

1. Universitatea de Stat „B.P.Hasdeu” din Cahul, are ca obiectiv principal îmbunătățirea continuă a competențelor absolvenților săi prin proiectarea unor programe educaționale dinamice, adaptate continuu la cerințele societății;

2. Extinderea și adecvarea competențelor absolvenților la cerințe noi, precum și perfecționarea cadrelor didactice se realizează și prin cercetarea științifică, prin realizarea de proiecte în cadrul unor parteneriate cu organizații din țară și din străinătate;

3. Universitatea trebuie să evalueze satisfacția beneficiarului final al serviciilor sale, societatea (prin organizațiile angajatoare), pe care trebuie să le atragă în sprijinirea îmbunătățirii programelor de studiu prin dezvoltarea unor parteneriate cu organizațiile din mediul economic și social;

4. Universitatea trebuie să evalueze satisfacția studenților și să asigure cadrul organizatoric și metodele de participare eficiente a studenților la realizarea proceselor de instruire, de cercetare și la îmbunătățirea acestora;

5. Nivelul serviciilor educaționale depinde de pregătirea, calificarea și reputația științifică a cadrelor didactice. Universitatea de Stat „B.P.Hasdeu” din Cahul trebuie să evalueze satisfacția personalului și eficiența muncii și să încurajeze eforturile corpului academic și a întregului personal pentru perfecționare.

	MANUALUL CALITĂȚII	COD MC-02
		Ed./Rev. 2/1

pag. 35 din 58

5.3.1. Declarația Rectorului privind politica și obiectivele generale ale universității în domeniul calității

DECLARAȚIA RECTORULUI PRIVIND POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII

Universitatea de Stat „Bogdan Petruceicu Hasdeu” din Cahul (USC) consideră managementul calității ca un proces bazat pe responsabilitate, profesionalism, comunicare, transparență. USC dispune de un sistem integrat de management al calității, care se axează pe îmbunătățirea continuă a procesului didactic, a procesului de cercetare și a competitivității instituției. Managementul calității monitorizează diverși indicatori, furnizează feedback-ul pentru a elabora planuri de măsuri de îmbunătățire a calității proceselor ce se desfășoară în USC. Totodată, USC își adaptează obiectivele strategice a calității, în mod consecvent, în intenția respectării cerințelor și reglementărilor în vigoare.

Conform Cartei Universitare, misiunea USC rezidă în crearea, păstrarea și diseminarea cunoașterii la cel mai înalt nivel de excelență, cercetarea științifică, dezvoltarea, inovarea și transferul tehnologic, prin creație individuală și colectivă, precum și valorificarea și diseminarea rezultatelor acestora. Centul preocupărilor USC, constă și în formarea specialiștilor de înaltă calificare competitivi pe piața națională și internațională a muncii, crearea oportunităților de formare profesională pe parcursul întregii vieți.

Procese de cercetare, inovare și învățare, vizate prin misiunea Universității, urmăresc dezvoltarea cunoașterii, aptitudinilor și competențelor studenților, ale membrilor comunității academice, prin promovarea învățării pe tot parcursul vieții.

USC își asumă misiunea proprie de catalizator al dezvoltării societății, în general și al regiunii de sud a Republicii Moldova, în particular, prin crearea unui mediu inovativ și participativ de cercetare științifică și învățare, transferând spre comunitate competențe și cunoștințe prin serviciile de educație, cercetare și de consultanță pe care le oferă partenerilor din mediul economic și socio-cultural.

Obiectivul fundamental al conducerii USC, în domeniul asigurării calității, îl constituie implementarea și menținerea unui Sistem de Management al Calității, bazat pe o politică, o structură organizatorică și o documentație care să permită monitorizarea-evaluarea, intervenția corectivă-preventivă și îmbunătățire continuă a calității. În acest sens, întreaga activitate de management al calității este orientată spre realizarea următoarelor obiective:



MANUALUL CALITĂȚII

COD MC-02

Ed./Rev.
2/1

pag. 36 din 58

- dezvoltarea curriculumului la discipline, cu axarea procesului didactic pe student, cu accent pe realizarea lucrului individual și aplicarea tehnologiilor didactice interactive;
- realizarea parteneriatului educațional cu angajatorii/reprezentanții pieței muncii, în vederea modernizării programelor de formare profesională;
- implementarea unui mecanism eficient de evaluare internă și autoevaluare a calității procesului educațional în vederea pregătirii pentru acreditarea programelor de studii și a acreditării instituționale;
- promovarea unui management al calității participativ, cu implicarea activă a structurilor la nivel de facultate (profesori și studenți) și cu reprezentanții pieței muncii, precum și cu implicarea tuturor angajaților Universității în procesul de asigurare a calității, de modernizare și dezvoltare continuă a USC;
- actualizarea conținuturilor documentelor și a rapoartelor de evaluare a calității, în conformitate cu regulamentele și procedurile interne în vigoare.

Aceste obiective ale managementului, asigură dezvoltarea culturii calității în cadrul USC și responsabilizează comunitatea academică în asigurarea calității.

Rector,

Andrei Popa, dr. hab., prof. univ.

5.4. Planificare

Conducerea instituției se asigură că obiectivele calității sunt stabilite pentru funcțiile și la nivelurile relevante, că există și este aplicat un plan de implementare, menținere și îmbunătățire a SMC.

5.4.1. Obiectivele calității

Obiective referitoare la calitate, pentru toate unitățile funcționale, de care sunt responsabili prorectorii, decanii, șefii de catedră/departamente/secții, împreună cu toți angajații universității, sunt stabilite de către managementul USC.

Obiectivele calității sunt în concordanță cu politica referitoare la calitate. Obiectivele sunt:

1. Orientarea către client prin identificarea cerințelor prezente și viitoare ale acestora, asigurându-se satisfacerea lor și depășirea așteptărilor clienților prin calitatea activităților educaționale. USC acordă o atenție sporită identificării și satisfacerii cerințelor și

	MANUALUL CALITĂȚII	COD MC-02
		Ed./Rev. 2/1

pag. 37 din 58

așteptărilor societății locale, regionale și naționale, precum și cultivării comunicării, în vederea contribuției la dezvoltarea sa durabilă.

2. Leadership prin identificarea celor mai bune practici de management, internalizarea relației client-furnizor, stabilirea sistemului de valori și a normelor etice care să fie respectate la toate nivelurile USC, promovarea unei comunicări deschise etc.

3. Implicarea personalului prin motivarea cadrelor didactice și a personalului administrativ, recunoașterea și recompensarea competențelor, cunoștințelor și experienței, dezvoltarea unui spirit creativ în definirea viitoarelor obiective ale universității, aplicarea unor tehnici de motivare, crearea unui climat de consens și armonie socială etc. USC își consideră angajații ca beneficiari și se preocupă, cu deosebită atenție, să satisfacă cerințele și așteptările lor, prin crearea și menținerea în instituție a unei atmosfere corespunzătoare și competitive, în care fiecare să se poată realiza, la cele mai înalte cote de performanță.

4. Abordarea bazată pe proces prin centrarea învățării pe student și aplicarea pe metode interactive de învățare, viziune sistemică asupra obiectivelor USC etc.

5. Abordarea managementului ca sistem prin identificarea, înțelegerea și conducerea proceselor educaționale corelate ca un sistem, contribuind la eficacitatea și eficiența instituției în realizarea obiectivelor stabilite.

6. Îmbunătățire continuă în vederea satisfacerii integrale a cerințelor clienților instituției prin aplicarea unor concepte de bază (ciclul PDCA, prevenire, evaluare, sistemul de sugestii etc.).

7. Abordare bazată pe fapte în luarea deciziilor prin stabilirea, monitorizarea obiectivelor și luarea deciziilor pe bază de informații și date concrete.

8. Relații reciproc avantajoase între furnizori și beneficiari prin dezvoltarea de parteneriate strategice, creșterea vizibilității cadrelor didactice și a facultății, inserția rapidă a absolvenților pe piața forței de muncă etc.

USC își consideră studenții atât ca beneficiari interni, câtși externi și urmărește, cu maxim interes, să satisfacă cerințele și așteptările lor privind calitatea serviciilor educaționale-formative și informative și adecvarea acestora la exigențele pieței forței de muncă, dar și cele legate de climatul în care aceste servicii sunt oferite.

Obiectivele specifice se regăsesc în **Planul strategic** și **Planul operațional**.

1. Dezvoltarea și consolidarea sistemului și a mecanismelor interne de asigurare a calității ofertei educaționale;



MANUALUL CALITĂȚII

COD MC-02

Ed./Rev.
2/1

pag. 38 din 58

2. Abordarea cercetării științifice ca prioritate în activitatea universității;
3. Modernizarea procesului didactic și asigurării lui metodice;
4. Dezvoltarea și avansarea prestației cadrelor didactice;
5. Creșterea gradului de internaționalizare a activităților academice;
6. Dezvoltarea parteneriatului cu mediul socio-economic;
7. Dezvoltarea sistemului de formare continuă și asigurare a educației pe parcursul vieții;
8. Modernizarea sistemului informațional și a bibliotecii științifice universitare;
9. Dezvoltarea serviciilor pentru studenți și a relațiilor cu absolvenții;
10. Modernizarea managementului universitar;
11. Dezvoltarea patrimoniului universitar și eficientizarea managementului financiar;
12. Sporirea vizibilității universitare prin care se formează și se consolidează încrederea beneficiarilor că Universitatea, în calitate de instituție ofertantă de educație, satisface și îmbunătățește standardele de calitate în conformitate cu misiunea asumată.

La stabilirea acestor obiective, se iau în considerare:

- a) cerințele actuale și de perspectivă ale organizației în concordanță cu legislația aplicabilă în domeniul educației.
- b) rezultatele evaluării procesului instructiv-educativ;
- c) rezultate ale autoevaluărilor;
- d) gradul de satisfacție al părților participante la procesul instructiv-educativ (studenți și cadre didactice, parteneri ai educației cum ar fi diferitele instituții cu care **USC** colaborează;
- e) analiza oportunităților de îmbunătățire;
- f) resursele necesare atingerii obiectivelor.

Pentru atingerea obiectivelor, instituția stabilește strategii care fac referire la:

- desemnarea responsabilităților;
- mijloacele (resurse materiale, financiare, umane, metode);
- termene privind realizarea acestora;
- indicatori de performanță.

În vederea îndeplinirii obiectivelor stabilite se iau în vedere:

- achiziționarea de tehnică și tehnologii noi (software, echipament hardware)
- achiziționare de materiale didactice sau documentare;
- implicarea partenerilor universității în noua abordare a SMC.

	MANUALUL CALITĂȚII	COD MC-02
		Ed./Rev. 2/1

pag. 39 din 58

Realizarea acestor obiective generale presupune dezvoltarea și funcționarea eficientă a sistemului de management al calității existent în universitate, a cărui funcționare eficientă și îmbunătățire continuă sunt responsabilitatea managementului la cel mai înalt nivel.

Atingerea obiectivelor calității se face cu participarea întregului personal, documentele ce descriu structura organizatorică stabilind atribuțiile și responsabilitățile privind calitatea la toate nivelurile. Sistemul de management al calității este alcătuit și funcționează pe baza principiilor managementului calității.

Analiza sistematică a gradului de atingere a obiectivelor propuse se realizează în cadrul analizelor efectuate de Senatul Universității și se concluzionează în *Procese-verbale* întocmite de către Secretarul Științific al Universității.

5.4.2. Planificarea sistemului de management al calității

Planificarea SMC este efectuată în scopul îndeplinirii cerințelor legate de managementul proceselor și a obiectivelor calității precum și pentru integrarea SMC în sistemul de management strategic al universității. Toate planificările sunt analizate de Comisia Senatului cu problemele calității și supuse spre aprobare Senatului. Principalele acțiuni vizează:

1. Planificarea actualizării documentelor SMC, conform procedurilor de sistem *Controlul documentelor*;
2. Planificarea instruirii personalului universității privind continua îmbunătățire a SMC, conform procedurii operaționale *Instruire și perfecționare personal*;
3. Planificarea evaluării domeniilor de licență, master și disciplinelor universitare, conform procedurilor operaționale *Evaluarea programului de studii* și *Evaluarea disciplină*;
4. Planificarea auditurilor interne ale calității, conform procedurii de sistem *Auditul intern al SMC*;
5. Planificarea analizelor SMC efectuată de management.

5.5. Responsabilitate, autoritate și comunicare

5.5.1. Responsabilitate și autoritate

Universitatea de Stat „B.P. Hasdeu” funcționează pe baza autonomiei universitare, înțeleasă ca modalitate specifică de autoconducere, cu un cadru legal format, alte norme de drept și propriile regulamente. Conducerea universității se asigură că responsabilitățile și autoritatea sunt definite,



MANUALUL CALITĂȚII

COD MC-02

Ed./Rev.
2/1

pag. 40 din 58

comunicate și funcționează în cadrul instituției, că există și funcționează procese adecvate de comunicare, astfel încât întregul personal să cunoască măsura în care au fost atinse obiectivele calității.

În cadrul USC responsabilitățile privind implementarea, menținerea și îmbunătățirea SMC sunt următoarele:

RECTORUL UNIVERSITĂȚII

- Stabilirea strategiei, politicii și obiectivelor în domeniul calității și corelarea acestora cu politicile de marketing, de personal, de asigurare a resurselor, materiale și financiare;
- asigurarea resurselor umane, materiale și financiare necesare realizării obiectivelor în domeniul calității;
- asigurarea conformității calității serviciului prestat cu specificațiile;
- implementarea, certificarea și îmbunătățirea continuă a SMC.

COMISIA PENTRU CALITATEA PROCESULUI DE STUDII ȘI PARTENERIATE DE FORMARE PROFESIONALĂ DE ASIGURARE A CALITĂȚII

Comisia pentru calitatea procesului de studii și parteneriate de formare profesională de asigurare a calității este un organism colectiv de lucru al USC care identifică, analizează, propune soluții și decizii care privesc SMC. Comisia pentru calitatea procesului de studii și parteneriate de formare profesională de asigurare a calității este prezidată de *Prorector pentru activitate didactică, calitate și parteneriate de formare profesională*.

Autoritatea și responsabilitățile managementului la nivel de rectorat sunt stabilite pe baza actelor normative externe și interne în vigoare și sunt cuprinse în Fișa postului.

5.5.2. Reprezentantul managementului calității

Reprezentantul managementului pentru calitate, este *Prorectorul pentru activitate didactică, calitate și parteneriate de formare profesională* numit de către Rectorul Universității, ale cărui responsabilități și autorități sunt:

1. Să se asigure că procesele necesare SMC sunt stabilite, implementate și menținute;
2. Să raporteze managementului de la cel mai înalt nivel despre funcționarea SMC și despre orice necesitate de îmbunătățire;
3. Să se asigure că este promovată în cadrul organizației conștientizarea cerințelor clientului;
4. Să reprezinte Universitatea în legătura cu părțile externe în aspecte referitoare la sistemul de management al calității.



MANUALUL CALITĂȚII

COD MC-02

Ed./Rev.
2/1

pag. 41 din 58

5. Asigură că procesele necesare sistemului de management al calității să fie stabilite, implementate și menținute;
6. Asigură că este promovată în cadrul organizației conștientizarea cerințelor clientului, cerințelor legale și de reglementare;
7. Asigură instruirea și educația corespunzătoare a angajaților în ceea ce privește calitatea;
8. Raportează managementului de la cel mai înalt nivel despre funcționarea sistemului de management al calității și despre orice necesitate de îmbunătățire;
9. Menține legătura cu părțile externe în aspecte referitoare la Sistemul de Management al Calității
10. Pregătește și analizează Planul anual al Calității.

Șef Serviciu management al calității, ghidare și consiliere în carieră

- elaborează și gestionează documentele sistemului de management al calității;
- sprijină conducerea Universității în elaborarea politicii și a obiectivelor referitoare la calitate;
- coordonează activitățile de elaborare și ținere sub control a documentelor sistemului de management al calității;
- coordonează activitățile de analiză a neconformităților constatate în implementarea și menținerea conformității sistemului de management al calității cu cerințele specificate și propune conducerii Universității acțiunile corective sau de îmbunătățire care se impun;
- coordonează analize efectuate de conducere cu privire la eficacitatea sistemului de management al calității Universității și modul de finalizare a acțiunilor corective rezultate ca urmare a auditurilor interne, analizelor efectuate de Biroul Senatului și a auditurilor externe;
- coordonează auditurile interne ale sistemului de management al calității Universității;
- coordonează activitățile de instruire a personalului în domeniul calității;
- stabilește corecțiile, acțiunile corective și/sau preventive pentru înlăturarea neconformităților depistate la auditul extern și coordonează implementarea lor;
- colaborează cu toate structurile academice și administrative ale Universității în vederea îmbunătățirii continue a Sistemului de Management al Calității;
- prezintă periodic Rectorului și Senatului rapoarte asupra stadiului SMC, informând despre principalele probleme și posibilele soluții;
- oferă suport metodic metodiștilor calitate învățământ, ghidare și consiliere în carieră.

	MANUALUL CALITĂȚII	COD MC-02
		Ed./Rev. 2/1

pag. 42 din 58

Decanul facultății stabilește strategia, politica obiectivele și prioritățile în domeniul calității, urmărește cunoașterea și aplicarea lor la facultate, alocă și verifică utilizarea corespunzătoare a resurselor aferente SMC.

Metodist calitate învățământ, ghidare și consiliere în carieră

- participă la elaborarea documentelor sistemului de management al calității;
- asigură actualizarea documentelor sistemului de management al calității;
- participă la actualizarea structurii organizatorice a sistemului de management al calității;
- participă la analiza, evaluarea și actualizarea programului strategic de dezvoltare a facultății și la analiza și evaluarea eficienței rezultatelor programelor de acțiuni preventive / corective;
- coordonează și participă la activitatea de audituri ale calității;
- participă la activitatea de analiză a cauzelor neconformităților;
- participă la elaborarea programului de acțiuni corective / preventive;
- răspunde de proiectarea, documentarea și actualizarea sistemului de management al calității;
- prezintă *Șefului Serviciu management al calității, ghidare și consiliere în carieră* informație despre funcționarea SMC;
- răspunde de managementul calității și despre orice necesitate de îmbunătățire a acestuia;
- semnează contracte de studii și de plasare în câmpul muncii cu studenții.

La nivel de departament / catedră, responsabilitățile privind SMC sunt:

a) Șeful de departament/catedră are autoritatea și responsabilitatea privind calitatea tuturor proceselor derulate în cadrul acestuia/acestea (învățământ, cercetare, relații externe ș.a.).

b) Șeful de departament / catedră numește câte un Responsabil pentru fiecare program de studiu / Director de program. Acesta răspunde de calitatea întregului proces de învățământ în cadrul programului de studiu.

Responsabilitățile privind calitatea pentru toate categoriile de personal sunt precizate în Fișa postului.

5.5.3. Comunicare

USC a stabilit un proces eficient de comunicare prin care se asigură că sunt disponibile suficiente informații referitoare la problemele legate de asigurarea serviciului educațional și de cercetare. Această comunicare se poartă cu studenții de la diferite cicluri, cadrele didactice, serviciile universității și cu orice alte organizații.

	MANUALUL CALITĂȚII	COD MC-02
		Ed./Rev. 2/1

pag. 43 din 58

În cadrul USC au fost identificate două modalități de realizare a comunicării: comunicarea internă și comunicarea externă.

Comunicarea internă se realizează prin interacțiunile dintre membrii universității (dintre angajați, angajați și beneficiari). Comunicarea internă este reglementată prin proceduri operaționale. Documentele SMC se difuzează, prin e-mail, respectiv prin www.usch.md. Comunicarea internă este una dintre pârghiile importante pentru articularea de răspunsuri corecte la calitatea serviciilor educaționale prestate și se realizează prin diverse întruniri, ședințe operative în care se analizează diverse aspecte ale calității procesului de studii, de management care dețin un important rol pentru asigurarea comunicării adecvate în USC.

Comunicarea externă stabilește și menține măsuri eficiente de comunicare cu diverse instituții de profil din țară și străinătate, cu clienții, cu autoritățile legale și de reglementare ș.a. Comunicarea externă cuprinde și diverse modalități de informare privind satisfacția angajaților, cadrelor didactice, absolvenților programelor de studii.

5.6. Analiza efectuată de management

5.6.1. Generalități

Analiza efectuată de managementul de vârf al USC are ca scop determinarea conformității SMC în realizarea politicii și a obiectivelor referitoare la calitate, a activităților desfășurate, fiind considerată o etapă de îmbunătățire a calității. Se urmărește stabilirea de acțiuni corective / preventive în vederea menținerii conformității SMC, cu politica și obiectivele calității stabilite de conducerea USC.

Conducerea universității analizează la intervale planificate funcționarea SMC și a proceselor considerate relevante. Trebuie menținute înregistrări ale analizelor efectuate de management. Elementele de intrare ale analizei sunt informații referitoare la: rezultatele auditurilor, feedback-ul de la clienți, performanța proceselor și conformitatea produsului, stadiul acțiunilor corective și preventive, acțiuni de urmărire de la analizele anterioare, schimbări care ar putea să influențeze SMC și recomandări pentru îmbunătățire.

Elementele de ieșire ale analizei includ necesarul de resurse, decizii și acțiuni referitoare la îmbunătățirea eficacității SMC, a proceselor relevante și a produselor instituției. Analiza SMC efectuată de management la nivel de universitate se face anual, după finalizarea auditurilor interne, înaintea auditului extern de supraveghere sau/ori de câte ori este necesar, la propunerea Rectorului sau a Prorectorului responsabil cu calitatea. Analiza SMC efectuată de management la nivel de

	MANUALUL CALITĂȚII	COD MC-02
		Ed./Rev. 2/1

pag. 44 din 58

facultate/ departament se face anual, la finalizarea auditului intern sau/ori de câte ori este necesar, după caz.

5.6.2. Elemente de intrare ale analizei

Raportul preliminar pentru analiza efectuată de management este întocmit de către responsabilii SMC folosind ca date de intrare:

- Stadiul implementării SMC;
- Rezultatele auditurilor interne și externe efectuate în cadrul universității, stadiul implementării acțiunilor corective și preventive;
- Situația reclamațiilor cu privire la procesul didactic;
- Situația evaluărilor domeniilor de licență/master și disciplinelor universitare;
- Stadiul implementării acțiunilor corective;
- Stadiul implementării deciziilor și hotărârilor luate la reuniunile anterioare.

Raportul preliminar pentru analiza efectuată de management la nivel de universitate utilizează ca date *Rapoartele de activitate* efectuate de subdiviziunile responsabile de asigurare a calității la nivel de universitate, facultate, catedră, *Planurile de îmbunătățire*, și alte date furnizate de responsabilii de calitate etc.

5.6.3. Elemente de ieșire ale analizei

Rezultatele analizelor efectuate de management sunt înregistrate sub formă de *procese-verbale* având în vedere:

- a) îmbunătățirea eficacității SMC;
- b) îmbunătățirea produsului în raport cu cerințele clientului și se păstrează pe o perioadă de minim 5 ani. Datele de ieșire ale analizei constituie date de intrare pentru îmbunătățirea SMC.

Capitolul VI . MANAGEMENTUL RESURSELOR

6.1. Asigurarea resurselor

Universitatea determină și pune la dispoziție resursele necesare pentru implementarea și îmbunătățirea continuă a SMC, a proceselor relevante și a produselor instituției, pentru a crește satisfacția angajatorului, privind cerințele legate de competențele profesionale ale absolventului.

Resursele se referă la:

1. Membrii organizației;



MANUALUL CALITĂȚII

COD MC-02

Ed./Rev.
2/1

pag. 45 din 58

2. Informații;
3. Infrastructură;
4. Mediu de lucru;
5. Parteneri de afaceri;
6. Resurse financiare.

Pentru a spori performanțele organizației factorii de decizie iau în considerare:

- a. necesarul de resurse, precum și calitatea acestora, ținându-se cont de limitele și oportunitățile legate de asigurarea acestor resurse;
- b. resursele umane și calificările de specialitate având în vedere motivarea;
- c. dezvoltarea, abilitățile de comunicare și competența cadrului didactico- științific;
- d. resursele reprezentate de echipamente și spații pentru desfășurarea procesului de realizare a serviciilor instructiv-educative (învățământ, cercetare);
- e. resurse reprezentate de facilități, software, necesare evaluării calității proceselor de învățământ și stimulării inovațiilor;
- f. resurse reprezentate de documentația operațională și tehnică;
- g. resurse alocate protecției sănătății și securității.

Optimizarea resurselor existente presupune:

- identificarea limitelor și oportunităților legate de eficiența resurselor existente;
- îmbunătățirea infrastructurii;
- evaluarea competenței resurselor umane;
- încurajarea îmbunătățirii continue a calității resurselor;
- managementul adecvat al informațiilor și al suportului logistic;
- perfecționarea continuă a resurselor umane.

Astfel, la începutul fiecărui an calendaristic, în urma analizei efectuate de management, se stabilește *bugetul de venituri și cheltuieli* pe anul următor, în funcție de obiectivele stabilite.

6.2. Asigurarea resurselor umane

6.2.1. Generalități

Personalul implicat în efectuarea activităților care influențează calitatea serviciului educațional și de cercetare trebuie să fie competent din punct de vedere al studiilor, al instruirii, al abilităților și al experienței. Universitatea identifică necesitățile de instruire a personalului,

	MANUALUL CALITĂȚII	COD MC-02
		Ed./Rev. 2/1

pag. 46 din 58

planifică și realizează instruirea periodică a acestuia în domenii adecvate. Trebuie menținute înregistrări privind efectuarea instruirii.

USC estimează în fiecare an nevoia de cadre didactice și de cercetare, ținând cont și de reglementările privind angajarea personalului care se aplică instituțiilor publice.

6.2.2. Competență, conștientizare și instruire

Nivelul de competență cerut de Fișa postului se asigură prin angajarea/ promovarea personalului didactic prin concurs, conform legislației în vigoare. Cadrele didactice se instruiesc permanent prin activitatea de cercetare. Instruirea personalului didactic se face și la nivel individual. Necesitatea de formare continuă a corpului științifico-didactic și didactic al universității are la bază următoarele date de intrare:

➤ **interne:**

- politici și obiective de dezvoltare ale **USC**, stabilite pentru fiecare nivel ierarhic al universității;
- rezultatele evaluării procesului didactico-științific prin completarea anuală / semestrială a Fișei de autoevaluare, Evaluarea colegială, Evaluarea de către studenți ș.a.
- rezultatele gradului de promovabilitate al studenților, masteranzilor (corelate cu factorii identificați de succes/insucces școlar);
- evaluarea predării cursurilor, având la bază criterii stabilite și aprobate;
- evaluare reciprocă a facultăților;
- evaluarea activităților științifice (cercetare/doctorat);
- rezultatele auditului intern al sistemului de management al calității specific USC.

➤ **externe:**

- legislația învățământului în vigoare;
- standarde educaționale/internaționale specifice;
- participări la manifestările științifico-educative externe (conferințe, workshop-uri) ;
- colaborări externe (proiecte, schimburi de experiență, contracte științifice de cercetare, etc.);
- aprecieri externe (naționale și internaționale) prin conferirea unor titluri, prezența activă la dezvoltarea învățământului și științei;

	MANUALUL CALITĂȚII	COD MC-02
		Ed./Rev. 2/1

pag. 47 din 58

- gradul de angajare în câmpul muncii a absolvenților USC și evoluția profesională a acestora.

Lista cadrelor didactice din cadrul USC, privind calificarea, este centralizată la Serviciu Resurse Umane.

6.3. Asigurarea infrastructurii

Universitatea identifică, pune la dispoziție și menține infrastructura (clădiri, spațiu de lucru, echipamente, software și servicii suport) necesară pentru realizarea produselor sale în condiții adecvate. Pentru derularea în bune condiții a activităților, Universitatea dispune de o infrastructură adecvată: clădiri, spații de lucru, echipamente hardware și software pentru laboratoare etc.

Evidența spațiilor de învățământ ale universității este ținută sub control prin *Listaspațiilor destinate procesului didactic și cazării* studenților, cuprinsă în instrucțiunea de lucru *Identificarea și asigurarea mediului de lucru*.

6.4. Asigurarea mediului de lucru

Instituția determină și menține sub control mediul de lucru necesar pentru a realiza conformitatea cu cerințele. În universitate sunt întreprinse măsuri pentru a se asigura condiții adecvate de derulare a proceselor care asigură totodată protecția mediului, sănătatea și securitatea personalului angajat.

De asemenea, pentru creșterea performanțelor organizației, managementul are în vedere crearea unor condiții de mediu optime care să aibă o influență pozitivă asupra motivației, satisfacției angajaților. Astfel, pentru aceasta se iau în considerare:

- metode și oportunități stimulative pentru o mai bună implicare și valorificare a potențialului membrilor organizației;
- amplasarea birourilor;
- interrelațiile dintre membrii organizației și dintre aceștia și clienți;
- facilități pentru membrii organizației;
- factorii de mediu (temperatura, umiditate, luminozitate, flux de aer etc.).

Capitolul VII. REALIZAREA PRODUSULUI

7.1. Planificarea realizării produsului



MANUALUL CALITĂȚII

COD MC-02

Ed./Rev.
2/1

pag. 48 din 58

În scopul creșterii continue a calității procesului de învățământ, managementul de vârf al Universității de Stat „B.P.Hasdeu” din Cahul planifică și dezvoltă programe educaționale care să fie compatibile cu cerințele societății și cu resursele disponibile.

Planificarea inițierii și dezvoltării de programe educaționale eficiente și adecvate cerințelor are la bază **Planul strategic de dezvoltare instituțională a USC**. Etapele planificării dezvoltării de programe educaționale sunt următoarele:

- stabilirea cerințelor referitoare la competențele profesionale;
- stabilirea resurselor necesare, studiu de fezabilitate;
- proiectarea specialității universitare;
- încheierea contractului cu ministerul tutelar;
- derularea procesului didactic;
- promovarea și absolvirea

Planificarea realizării serviciilor instructiv-educative se realizează pe mai multe niveluri.

Nivelul 1 – politic și guvernamental

- Constituția Republicii Moldova
- concepția dezvoltării învățământului în Republica Moldova
- legislația legată de învățământ
- standarde educaționale de stat

Nivelul 2 – managementul de vârf al Universității

- statutul universității USC;
- politica în domeniul calității învățământului;
- planul operațional al universității ce conține obiective pe anul în curs.

Nivelul 3 – facultăți

- planuri de învățământ, pe studii și pe specializări;
- curricula disciplinară pe programe de studii;
- planuri de activitate pe facultăți,
- planuri de activitate pe catedre;
- - proiecte de lecții.

În funcție de planificarea activităților instructiv-educative, se planifică și resursele necesare, suport:

- alocarea spațiilor de învățământ (săli de curs, laboratoare, săli de conferințeetc.);



MANUALUL CALITĂȚII

COD MC-02

Ed./Rev.
2/1

pag. 49 din 58

- disponibilitatea centrelor informaționale, echipamentelor audiovizuale;
- achiziția de materiale și echipamente;
- asigurarea serviciilor de securitate, siguranță și protecție civilă.

7.2. Procese referitoare la relația cu clientul

7.2.1. Determinarea cerințelor referitoare la produsul educațional

Cerințele referitoare la produsul educațional sunt determinate în strânsă corelație cu cerințele externe date de politicile naționale referitoare la educație, evoluția și tendințele aspectelor socio-economice ale societății și nevoile de dezvoltare intelectuală și profesională a viitorilor beneficiari direcți a activității instructiv-educative (studenți, masteranzi) colaborate cu cerințele educaționale și de dezvoltare interne exprimate prin misiunea și politicile USC.

7.2.2. Analiza cerințelor referitoare la produs

Pe baza cerințelor interne și externe, se elaborează planurile de învățământ, curricula pe discipline și specialități, aprobate de **Senat** și **Ministerul Educației**. La baza elaborării planurilor de învățământ, stă capacitatea universității de a îndeplini toate obiectivele educaționale și ale calității propuse:

- resurse umane suficiente și capabile (calificare adecvată, recunoaștere academică, capabilitate organizatorică și administrativă, etc.);
- structuri organizatorice interne bine definite cu responsabilități și atribuții corespunzătoare;
- resurse materiale (spații, echipamente, alte facilități).

Odată ce au fost determinate cerințele educaționale, stabilite planurile și curricula pe discipline și specialități, au fost definite procesele suport (asigurare infrastructură adecvată, alocare resurse materiale și umane corespunzătoare), **USC** organizează și desfășoară admiterea la studii, în baza unor criterii bine stabilite, în acord cu legislația în vigoare și reglementările **USC**.

Modalitățile de promovare a ofertei sale educaționale se face atât prin mass-media, cât și prin decanatele facultăților unde se afișează toate informațiile legate de procesele instructiv-educative ale facultăților din cadrul **USC**.

7.3. Proiectare și dezvoltare

În planificarea proiectării și dezvoltării programelor educaționale, conducerea **USC**, se asigură că sunt identificați toți factorii educaționali corelați cu misiunea, politicile și obiectivele educaționale ale universității, standardele educaționale stabilite în acord cu legislația și normele învățământului în vigoare, principiile educației, resursele umane și materiale disponibile.



MANUALUL CALITĂȚII

COD MC-02

Ed./Rev.
2/1

pag. 50 din 58

Elementele de ieșire ale proiectării și dezvoltării sunt reprezentate de proiecția în timp a cunoștințelor și competențelor pe care ar trebui să le dețină un absolvent al USC. Pe termen scurt, ca element de ieșire al proiectării și dezvoltării este reprezentat de atingerea obiectivelor educaționale stabilite măsurate prin indicatorii de performanță stabiliți și parcurgerea cu succes a tuturor etapelor și formelor de evaluare proiectate.

Analiza procesului de proiectare și dezvoltare este realizat la fiecare etapă, pornind de la analiza elementelor de intrare (factori educaționali, cu nuanțele sale benefice sau negative, pe parcursul elaborării, având la dispoziție sursele de informare prin analiza și selecția conținuturilor astfel încât să corespundă dezideratului național de educație). De asemenea, în analiza proiectării și dezvoltării se ține cont și de eficacitatea sistemului de evaluare aplicat precedent, ale cărui rezultate reprezintă feed-back-ul proiectării și dezvoltării.

Verificarea proiectării și dezvoltării programelor educaționale, este realizat la diferite niveluri în cadrul instituției, precum și în colaborare cu diverse instituții guvernamentale (Ministerul Educației, Culturii și Cercetării, Agenția Națională de Asigurarea Calității Educației și Cercetării), precum și cu cele neguvernamentale atât din Republica Moldova, cât și din străinătate.

Validarea procesului de proiectare și dezvoltare a programelor educaționale este dată de rezultatele evaluării, pe termen scurt prin promovabilitatea studenților și masteranzilor, precum și pe termen lung prin gradul de ocupare a forței de muncă după absolvire, adaptabilitatea la cerințele evolutive ale societății, precum și dezvoltarea continuă profesională a acestora.

Controlul modificărilor în proiectare și dezvoltare. Pe măsură ce apar cerințe noi sau rezultatele evaluării nu validează procesul de proiectare și dezvoltare, atunci este necesar introducerea unor modificări care să optimizeze procesul instructiv-educativ. Etapele realizării modificărilor parcurg aceleași etape ca și proiectarea inițială, asigurându-se analiza, verificarea și validarea elementelor modificărilor.

7.4. Aprovizionarea

7.4.1. Procesul de aprovizionare cu materiale

Activitatea de aprovizionare constă în achiziția de materiale și echipamente didactice, produse și servicii necesare asigurării unei infrastructuri adecvate care să optimizeze procesul de învățământ. Procedurile de achiziționare au rolul de a asigura și controla calitatea bunurilor și serviciilor achiziționate care au o legătură directă cu calitatea activităților didactice și de cercetare

	MANUALUL CALITĂȚII	COD MC-02
		Ed./Rev. 2/1

pag. 51 din 58

științifică. Bunurile și serviciile achiziționate sunt selectate și ulterior comandate printr-o comandă specială care specifică datele tehnice și de identificare exacte.

Orice modificare a *comenzii/contractului* este analizată în același mod ca și documentul inițial. Modificările *comenzilor/contractelor* (diminuări, suplimentări, sistări, anulări etc.) sunt analizate de către conducerea instituției pentru a lua deciziile ce se impun.

7.5. Furnizare de servicii educaționale

7.5.1. Controlul procesului de învățământ

Universitatea de Stat „B.P.Hasdeu” din Cahul planifică și realizează procesul de învățământ în condiții specificate. Documentele SMC asigură că:

- sunt desemnate responsabilitățile și autoritățile pentru managementul procesului de învățământ, în toate etapele: admitere, derularea procesului didactic, promovare și absolvire;
- sunt disponibile informațiile și documentele necesare derulării activităților didactice care sunt comunicate tuturor persoanelor implicate în procesul didactic;
- sunt controlate serviciile care asigură creșterea eficienței procesului de învățământ.

Serviciile educaționale se încadrează în realizarea activităților de predare-învățare, conform celor planificate și proiectate. Astfel, activitățile de predare-învățare sunt strâns legate de următoarele procese:

- selectarea și înscrierea candidaților la cursurile desfășurate de USC;
- proiectarea curriculumului pe domenii și discipline;
- alocarea sarcinilor de predare;
- alocarea resurselor financiare și materiale necesare optimizării desfășurării cursurilor (spații, echipamente, materiale didactice etc.);
- furnizarea materialului de curs (bibliografie, informație);
- stabilirea și comunicarea obiectivelor educaționale, a indicatorilor de performanță, tipurile, metodele și mijloacelor de evaluare.

Toată activitatea de predare-învățare desfășurată, precum și rezultatele evaluărilor sunt înregistrate în bază informatizată de date a instituției și constituie baza analizei performanțelor sistemului de management al calității universității.

	MANUALUL CALITĂȚII	COD MC-02
		Ed./Rev. 2/1

pag. 52 din 58

7.5.2. Validarea proceselor furnizare de servicii educaționale

Validarea calității proceselor instructiv-educative desfășurate în cadrul Universității de Stat „B.P.Hasdeu” din Cahul este reprezentată de gradul de promovabilitate a studenților pe parcursul derulării anilor de studiu, gradul de ocupare a forței de muncă după absolvirea cursurilor și finalizarea acestora cu examene de licență dovedite de diplome universitare recunoscute, precum și de evoluția pozitivă a carierei profesionale a absolvenților.

7.5.3. Identificare și trasabilitate

Identificarea procesului didactic se realizează prin intermediul *Planului de învățământ*, pentru studii de licență și pentru studii de master. Deoarece curriculumul disciplinar se poate modifica anual (îmbunătăți, optimiza), codificarea disciplinelor trebuie să includă acronimul, specialitatea și anul de studiu.

Trasabilitatea procesului didactic este asigurată prin: Note de curs, Suport de curs, manuale etc. Conducerea catedrei/departamentului, facultății sau a universității poate organiza prin sondaj controlul respectării orarului și a înregistrării corecte a orelor efectuate. Șeful de catedră/departament gestionează înregistrările referitoare la verificările efectuate.

7.5.4. Proprietatea clientului

Universitatea de Stat „B.P.Hasdeu” din Cahul trebuie să identifice, să verifice, să protejeze și să pună în siguranță proprietatea clientului (studentului) pusă la dispoziție pentru a fi utilizată. Proprietatea clientului cuprinde documentele din **Dosarul personal** întocmit la înmatricularea studentului și completat pe parcursul anilor de studii. Dosarul personal al studentului se păstrează la decanatul facultății unde este înmatriculat, până la expirarea Contractului de studii.

7.5.5. Păstrarea produsului

Păstrarea produsului în accepțiunea SMC se referă la toate documentele legate de procesul instructiv-educativ, pornind de la documentele și înregistrările legate de admiterea la studii, toate documentele legate de proiectarea procesului de studii, înregistrări rezultate din cadrul activităților de predare-învățare și evaluare, și până la absolvirea unităților de curs și finalizarea acestora cu proiecte/teze și examene de licență sau teze de master. Toate aceste documente se încadrează în același regim de securitate.

	MANUALUL CALITĂȚII	COD MC-02
		Ed./Rev. 2/1

pag. 53 din 58

Capitolul VIII. MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE

8.1. Generalități

Universitatea de Stat „B.P.Hasdeu” din Cahul planifică și implementează procese adecvate de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire, pentru:

- a demonstra performanțele procesului didactic;
- a asigura conformitatea sistemului de management al calității cu reglementările în vigoare;
- a îmbunătăți continuu eficacitatea sistemului de management al calității.

8.2. Monitorizare și măsurare

8.2.1. Satisfacția clientului

Ridicarea gradului de satisfacție a clientului reprezintă un obiectiv important al instituției noastre. Satisfacția clientului (a beneficiarilor direcți ai procesului instructiv-educativ – studenți, masteranzi) prevede două componente:

- evaluarea gradului de îndeplinire a obiectivelor de dezvoltare profesională (atât pe parcursul participării la unitățile de cursuniversitare în cadrul instituției, cât și ulterior pe parcursul evoluției profesionale – încadrarea în câmpul muncii, adaptarea la condițiile socio-economice, culturale și științifice prin participarea activă la dezvoltarea societății);
- evaluarea eficacității și eficienței proceselor instructiv-educative proiectate și realizate.

În cadrul USC, pentru monitorizarea satisfacției clienților s-au elaborat și se aplică Chestionare de evaluare a satisfacției studenților/absolvenților. Datele obținute în urma evaluării satisfacției clienților sunt analizate în vederea îmbunătățirii proceselor instructiv-educative din cadrul instituției de învățământ.

8.2.2. Auditul intern

Pentru creșterea continuă a calității procesului educațional, Universitatea de Stat „B.P.Hasdeu” din Cahul își planifică și organizează audituri ale calității la intervale planificate pentru:

- verificarea conformității SMC cu cerințele standardului de referință;
- identificarea neconformităților SMC, evidențierea potențialelor neconformități și verificarea modului în care neconformitățile identificate anterior au fost corectate;
- verificarea funcționalității SMC precum și identificarea posibilităților de îmbunătățire a eficacității SMC al universității.

	MANUALUL CALITĂȚII	COD MC-02
		Ed./Rev. 2/1

pag. 54 din 58

Auditul intern este un instrument de management prin intermediul căruia se evaluează punctele tari și punctele slabe ale SMC stabilit în cadrul instituției. Caracterul independent al auditului intern dă siguranța obținerii dovezilor obiective care să demonstreze eficacitatea și eficiența SMC.

Auditurile interne se efectuează la intervale planificate prin *Programul anual de audituri interne* elaborat de *Șef Serviciu management al calității, ghidare și consiliere în carieră* și supus aprobării **Senatului**, luând în considerare starea și importanța proceselor și zonelor care vor fi auditate, precum și rezultatele auditurilor precedente, pentru a determina dacă SMC:

- este conform cu modalitățile planificate, cu cerințele standardului adoptat și cu cerințele SMC stabilit în cadrul organizației;
- este implementat și menținut în mod eficace.

Planificarea auditului se face în funcție de natura și de importanța activității supuse auditării, personalul care-l efectuează fiind independent, fără responsabilități directe în activitățile ce se supun auditării.

Rezultatele auditurilor se înregistrează în *Rapoarte de audit* de către **Auditorul Șef** și se aduc la cunoștința responsabililor funcțiilor implicate. Entitatea auditată, prin personalul de management responsabil în zonă, propune acțiunile corective ce vor fi întreprinse. Acțiunile auditului de urmărire verifică și înregistrează implementarea și eficacitatea acțiunilor corective întreprinse.

Rezultatele auditurilor interne fac parte integrantă din datele de intrare ale activităților de analiza efectuată de management și de îmbunătățire continuă.

8.2.3. Monitorizarea și măsurarea proceselor

În Universitatea de Stat „B.P.Hasdeu” din Cahul se va asigura îmbunătățirea continuă a calității procesului de învățământ, ca esență a vieții universitare prin activități sistematice de evaluare periodică. Pentru monitorizarea și măsurarea proceselor identificate (managementul activităților și al resurselor, realizarea proceselor instructiv-educative etc.), factorii de decizie au avut în vedere îmbunătățirea continuă și planificarea acestora în acord cu viziunea și obiectivele strategice ale organizației.

Măsurarea și monitorizarea proceselor se realizează în paralel cu măsurarea și monitorizarea performanței calității învățământului și cercetării, care se face în vederea:

- identificării modalităților de măsurare corespunzătoare proceselor instituției;

	MANUALUL CALITĂȚII	COD MC-02
		Ed./Rev. 2/1

pag. 55 din 58

- stabilirii măsurii în care obiectivele calității sunt îndeplinite;
- înregistrării datelor și rezultatelor monitorizării și măsurării care să faciliteze analiza acțiunii corective și preventive ulterioare.

8.2.4. Monitorizarea și măsurarea produsului

Universitatea de Stat „B.P.Hasdeu” din Cahul monitorizează calitatea competențelor achiziționate de către studenți prin examinare și promovare. Evaluarea calității procesului educațional se realizează prin evaluarea fiecărei discipline din planul de învățământ al unui program de studii. Aplicarea procedurii de evaluare internă a unităților de curs presupune:

- numirea unei comisii de analiză a activităților la disciplina în cauză (curs, seminar, laborator), care are în vedere: curriculumul disciplinei aprobat în raport cu necesitățile studenților la programul de studii respectiv; conținutul laboratoarelor și/sau seminariilor; rezultatele examinărilor; evaluarea disciplinei de către studenți; discuții cu studenții;
- raportul comisiei care este prezentat în cadrul ședinței de catedră / departament de către unul din membri;
- propunerea de măsuri pentru creșterea calității disciplinei analizate. Implementarea acestor măsuri (dacă există) se face de către titularul disciplinei și se verifică de către șeful de catedră / departament.

8.3. Controlul produsului neconform

Produsul neconform este ansamblul de informații, cunoștințe, capacități al căror nivel nu corespunde cerințelor de admitere / promovare / absolvire.

Identificarea produsului neconform care poate apărea în procesul de selecție și instruire a studenților se realizează pe parcursul etapelor de monitorizare a proceselor și anume:

- controlul efectuat la admitere;
- controlul efectuat pe parcursul derulării procesului didactic (evaluările studenților semestriale / anuale, evaluarea programelor de studii și a disciplinelor, analiza planurilor de învățământ, a materialelor didactice, auditurile);
- controlul final al activității didactice (evaluarea studenților la finalizarea studiilor - examen de licență / absolvire, procesul de acreditare a programelor de studii, auditurile externe);

	MANUALUL CALITĂȚII	COD MC-02
		Ed./Rev. 2/1

pag. 56 din 58

- controlul efectuat de client, care se concretizează prin neconformitățile depistate de către agenții economici la integrarea absolvenților pe piața forței de muncă.

Cauzele obținerii unor produse neconforme (competențe insuficiente) în procesul didactic sunt multiple. Dintre acestea menționăm: admiterea în universități a unor studenți cu un nivel scăzut de cunoștințe sau a unor studenți care nu reușesc să se adapteze și să se integreze sistemului de pregătire universitar, a unei comunicări profesionale deficitare între student și cadrul didactic, a elaborării unor planuri de învățământ și curricula necorespunzătoare cerințelor pieței forței de muncă, elaborării unei documentații SMC neconformă cu cerințele.

Indiferent de etapa în care se depistează, produsul neconform se identifică prin documente specifice în funcție de etapa în care este depistat. Produsele neconforme sunt analizate de persoane autorizate, ținându-se cont de cerințele de calitate specificate.

După examinare aceste persoane decid readucerea la conformitate, propunând măsuri corective.

8.4. Analiza datelor

Universitatea determină, colectează și analizează datele corespunzătoare, pentru a demonstra adecvarea și eficacitatea sistemului de management al calității și pentru a evalua unde se poate interveni pentru îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității. Sunt incluse date rezultate din activitățile de măsurare, evaluare și monitorizare și din alte surse relevante.

Analiza datelor furnizează informații referitoare la: satisfacția clientului; conformitatea cu cerințele referitoare la produs; caracteristicile și tendințele proceselor inclusiv oportunitățile pentru acțiuni preventive și partenerii sociali.

8.5. Îmbunătățirea SMC

8.5.1. Îmbunătățirea continuă

Universitatea de Stat „B.P.Hasdeu” din Cahul urmărește îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității, prin utilizarea politicii referitoare la calitate, a obiectivelor calității, a rezultatelor auditurilor, a analizei datelor, a acțiunilor corective și preventive și a analizei efectuate de management.

	MANUALUL CALITĂȚII	COD MC-02
		Ed./Rev. 2/1

pag. 57 din 58

Îmbunătățirea continuă a eficacității SMC, se realizează prin efectuarea ciclului PDCA (*Plan – Do – Check - Act*):

Planifică – se stabilesc noi obiective privind calitatea și se propun proiecte pentru realizarea acestor obiective;

Efectuează – prin documentare și instruire se implementează noi procese sau se modifică cele existente;

Verifică – prin măsurarea și monitorizarea proceselor, care se raportează la indicatori de performanță specificați în proceduri aplicabile și a produselor, care se raportează la cerințe specificate;

Acționează – pentru îmbunătățirea continuă a performanțelor proceselor, se raportează și se analizează rezultatele obținute în etapa de verificare, în cadrul analizei efectuate de management. Datele de ieșire sunt utilizate pentru stabilirea de noi obiective.

8.5.2. Acțiuni corective

În cadrul Universității de Stat „B.P.Hasdeu” din Cahul prin SMC, se inițiază și derulează acțiuni corective pentru a elimina cauzele neconformităților depistate sau a altor situații nedorite și a preveni reapariția acestora. Procedurile *Acțiuni corective* și *Acțiuni preventive* documentează modul de lucru și responsabilitățile pentru acest proces.

Implementarea (programarea / monitorizarea) acțiunilor corective este coordonată de către responsabilii de proces care raportează finalizarea lor responsabilului de managementul calității și comisia *Comisia pentru calitatea procesului de studii și parteneriate de formare profesională*.

Rezultatele acțiunilor corective sunt înregistrate în *Rapoartele de acțiuni corective* și în *Registrele de rapoarte acțiuni corective* ale SMC.

Rezultatele acțiunilor corective se utilizează ca date de intrare în analiza de management. În urma analizei de management sau a unor audituri interne programate de comisia *Comisia pentru calitatea procesului de studii și parteneriate de formare profesională*, se verifică eficiența acțiunilor corective propuse. În cazul în care acțiunea corectivă nu a avut rezultatul scontat, responsabilii de proces vor propune noi acțiuni corective.

8.5.3. Acțiuni preventive

	MANUALUL CALITĂȚII	COD MC-02
		Ed./Rev. 2/1

pag. 58 din 58

Universitatea menține și îmbunătățește calitatea procesului de învățământ și reduce continuu pierderile prin acțiuni preventive adecvate. Datele relevante pentru identificarea neconformităților potențiale sunt obținute din:

- datele de analiză a necesităților și a satisfacției clienților;
- datele de ieșire de la analiza efectuată de management;
- elementele de ieșire de la analiza datelor, date de măsurare a proceselor;
- înregistrările relevante ale SMC, rezultate ale autoevaluărilor.

Aceste date sunt culese și sistematizate la nivel de facultate/ secție de către RMC, în *Raportul preliminar pentru analiza efectuată de management anual* privind calitatea și centralizate de către *Comisia pentru calitatea procesului de studii și parteneriate de formare profesională* la nivel de universitate.

Analizele și identificarea cauzelor potențiale ale neconformităților se efectuează anual și atunci când este nevoie la toate nivelurile, de către Comisia Senatului - *Comisia pentru calitatea procesului de studii și parteneriate de formare profesională*.