



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

UNIVERSITATEA DE STAT „BOGDAN PETRICEICU HASDEU” DIN CAHUL

Aprobat
Prin Hotărârea Senatului Universității de Stat
„Bogdan Petriceicu Hasdeu” din Cahul,
Nr. 4/03 din 02 noiembrie 2023

dr. hab., conf. univ. **Sergiu CORNEA**
Președintele Senatului USC



MANUALUL CALITĂȚII

CAHUL 2023



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Manualul calității a Universității de Stat „Bogdan Petriceicu Hasdeu” din Cahul a fost elaborat în cadrul proiectului 617490-EPP-1-2020-1-MD-EPPKA2-CBHE-SP „Enhancement of Quality Assurance in Higher Education System in Moldova” (QFORTE), finanțat de către Uniunea Europeană prin intermediul programului Erasmus+, acțiunea cheie 2 Consolidarea Capacităților în Domeniul Învățământului Superior.

„Acest proiect este finanțat de Comisia Europeană. Suportul financiar din partea Comisiei Europene pentru acest proiect nu constituie o andosare a conținutului care reflectă doar părerile autorilor, și Comisia nu poate purta răspundere pentru orice mod de utilizare a informației incluse în prezentul proiect de document”.



CUPRINS

- I. INTRODUCERE**
- 1.1. Informații despre universitate**
- 1.2. Scopul și domeniile de aplicare a manualului calității în cadrul Universității de Stat „Bogdan Petriceicu Hasdeu” din Cahul**
- 1.3. Documente de referință (nivel internațional, național, instituțional)**
- 1.4. Termeni și definiții specifice calității**
- II. STRUCTURA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII (SMC)**
- 2.1. Descrierea SMC**
- 2.2. Înțelegerea nevoilor și așteptărilor părților implicate**
- 2.3. Documentele SMC**
- 2.4. Controlul și revizuirea MC**
- 2.5. Controlul informațiilor**
- III. AUTORITĂȚI ȘI RESPONSABILITĂȚI**
- 3.1. Angajamentul pentru calitate al instituției**
- 3.2. Autorități și responsabilități**
- 3.3. Planificarea proceselor de asigurare a calității**
- IV. MANAGEMENTUL RESURSELOR**
- 4.1. Resurse umane**
- 4.2. Menținerea infrastructurii**
- 4.3. Resursele financiare**
- 4.4. Parteneriatele instituției**
- V. REALIZAREA, MONITORIZAREA ȘI ÎMBUNĂTĂȚIREA PROCESELOR DIN INSTITUȚIE**
- 5.1. Tipuri de procese și servicii realizate de instituție**
- 5.2. Planificarea proceselor și serviciilor**
- 5.3. Realizarea proceselor și serviciilor**
- 5.4. Monitorizarea proceselor și analiza datelor**
- 5.5. Evidența neconformităților**
- 5.6. Informații și acțiuni corective și preventive**
- 5.7. Auditul intern**
- 5.8. Îmbunătățirea continuă a calității**

Anexe



I. INTRODUCERE

Universitatea de Stat „Bogdan Petriceicu Hasdeu” din Cahul abordează un management al calității eficace și utilizează resurse umane, materiale și financiare în mod eficient. Instituția urmărește îmbunătățirea continuă a eficienței educaționale prin crearea încrederii în rândul beneficiarilor și prin dezvoltarea unui sistem de management al calității bazat pe performanțe și competitivitate.

Managementul calității este format dintr-un ansamblu de obiective, politici, proceduri clar definite pentru a asigura calitatea activităților educaționale, de cercetare, formare continuă, dar și instrumente prin care se determină și se măsoară parametrii calității în toate domeniile de activitate. El este parte integrantă a managementului universității

Comisiile pentru asigurarea calității la nivel de universitate, facultate, catedră, activează, în mod coordonat pentru implementarea și dezvoltarea unei culturi eficiente a calității. Sistemul de management al calității, descris în prezentul Manual al Calității, oferă o garanție pentru implementarea obiectivelor cuprinse în *Planul de dezvoltare strategică instituțională a Universității de Stat „Bogdan Petriceicu Hasdeu” din Cahul (2022 - 2027), Strategia privind asigurarea internă a calității în cadrul Universității de Stat „Bogdan Petriceicu Hasdeu” din Cahul 2022 – 2027 și standardele ANACEC.*

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 instituției de învățământ superior, ceea ce formează temelia unei responsabilități autentice a instituției din sistemul academic național. Pentru aceasta, universitatea trebuie declară și promovează o cultură a calității care poate fi dovedită.

1.1. Informații despre universitate

Prezentarea Universității de Stat „Bogdan Petriceicu Hasdeu” din Cahul

Universitatea de Stat „Bogdan Petriceicu Hasdeu” din Cahul este instituție de învățământ superior de stat și parte a sistemului național de învățământ superior din Republica Moldova. Funcționează în baza Constituției Republicii Moldova, cu respectarea Codului educației al Republicii Moldova și legislației în vigoare, Cartei universitare, precum și Statutului și altor reglementări proprii.

Denumirea oficială a universității este ***Instituția Publică Universitatea de Stat „Bogdan Petriceicu Hasdeu” din Cahul***. În uzanța de cancelarie se operează cu denumirea Universitatea de Stat „Bogdan Petriceicu Hasdeu” din Cahul. Denumirea abreviată: USC.

Fondată în anul 1999 de Guvernul Republicii Moldova, prin hotărârea nr. 519 din 07.06.1999, cu statut de ***instituție publică***, este înregistrată în Registrul de Stat al Organizațiilor



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Necomerciale al Ministerului Justiției, numărul de înregistrare –1007603002825. Sediul instituției se află în Piața Independenței nr. 1, or. Cahul, MD-3909, Republica Moldova. Un bloc de studii se află pe str. Dunării, nr. 19.

Oferta educațională a USC este constituită din 11 programe de licență și 8 programe de master, ce oferă formare profesională în domenii și specialități solicitate pe piața muncii.

În structura actuală a USC se regăsesc trei facultăți: Facultatea de Științe Umaniste și Pedagogice, Facultatea de Economie, Inginerie și Științe Aplicate, Facultatea de Drept și Administrație Publică și 6 catedre: Limbi și Literaturi, Istorie și Teoria Educației, Inginerie și Științe Aplicate, Științe Economice, Științe Politice și Administrative, Drept.

În anul 2023, în baza prevederilor proiectului 617490-EPP-1-2020-1-MD-EPPKA2-CBHE-SP „Enhancement of Quality Assurance in Higher Education System in Moldova” (QFORTE), finanțat de către Uniunea Europeană prin intermediul programului Erasmus+, acțiunea cheie 2 Consolidarea Capacităților în Domeniul Învățământului Superior, la care instituția este parte, Universitatea a fost supusă procedurii de evaluare externă în vederea acreditării instituționale, de către Agenția internațională ARACIS și drept urmare a obținut acreditare instituțională internațională pentru o perioadă de 5 ani, conform Deciziei Ministerului Educației și Cercetării ordinul nr. 1017 din 11.08.2023.

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 2 blocuri de studii cu 6 laboratoare și 12 centre de cercetare științifică, inovare și dezvoltare, 10 săli multi-media, biblioteca universitară, Centrul de Documentare și Informare ONU, Centrul de Documentare al UE, Punctul de documentare NATO, zona Free Wi-Fi Orange, sală de sport, 2 cămine.

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

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.

1.2. Scopul și domeniile de aplicare a manualului calității în cadrul Universității de Stat „Bogdan Petriceicu Hasdeu” din Cahul

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 „Bogdan Petriceicu 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.

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 „Bogdan Petriceicu 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 „Bogdan Petriceicu 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.

1.3. Documente de referință

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

- SREN 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.
- Comunicatul ministerial de la Roma, 19 noiembrie 2020
- Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG), Brussels, Belgium, 2015.
- Codul 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.
- Plan național de acțiuni privind asigurarea calității învățământului superior din Republica Moldova pentru perioada 2021-2023. ANACEC, 2021



- Recomandarea Parlamentului European și a Consiliului din 18 iunie 2009 privind stabilirea unui cadru european de referință pentru asigurarea calității în educație și formare profesională.
- International standard classification of education Fields of education and training 2013 (ISCED-F 2013) – Detailed field descriptions.
- Metodologia de evaluare externă a calității în vederea autorizării de funcționare provizorie și acreditării programelor de studii și a instituțiilor de învățământ profesional tehnic, superior și de formare continuă și a Regulamentului de calcul al taxelor la serviciile prestate în cadrul evaluării externe a calității programelor de studii și a instituțiilor de învățământ profesional tehnic, superior și de formare continuă, HG, nr. 61 din 18.05.2016. În ceea ce privește activitățile operaționale și de control, USC se ghidează de actele legislative și normative ale Ministerului Educației și Cercetării al Republicii Moldova.

1.4. 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.

1.4.1. 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 combinație dinamică a atribuțiilor - cu privire la cunoștințe și aplicarea lor, atitudini și responsabilități - care descriu rezultatele studiilor din cadrul unui program educațional sau modul în care studenții pot să se manifeste la finele unui proces educațional.

1.4.2. 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.

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.

Eficientă - măsura în care activitățile planificate sunt realizate și sunt obținute rezultatele planificate.

Eficiență - relație între rezultatul obținut și resursele utilizate.

1.4.3. 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.

1.4.4. 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.



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.

1.4.5. Termeni referitori la caracteristici

Caracteristică - trăsătură distinctivă.

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

1.4.6. 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.

1.4.7. 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.

1.4.8. 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.

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.

1.4.9. 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.

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.

1.4.10. 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.

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 susținută 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.

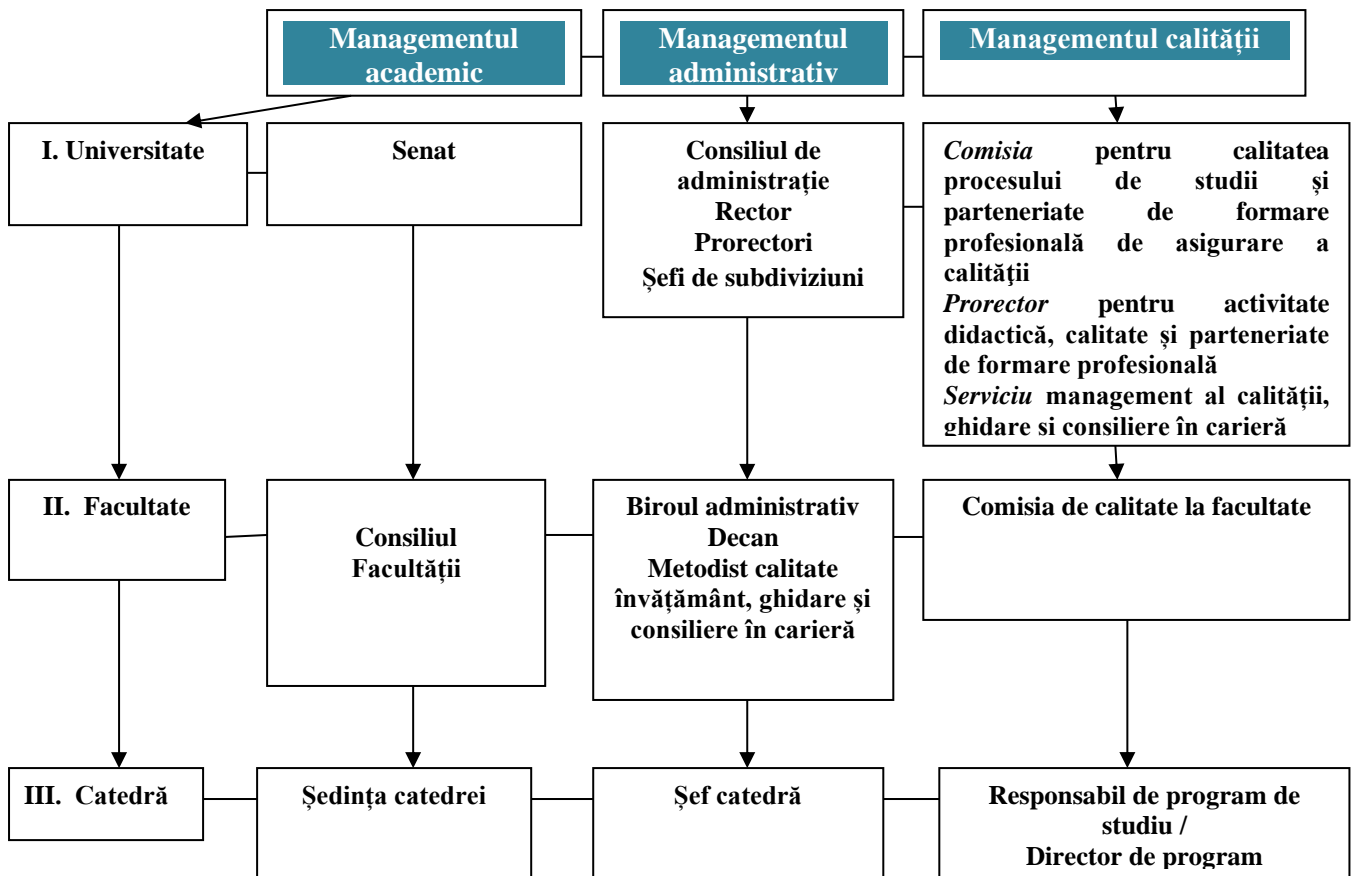
PCD – Plan Cadru.

II. STRUCTURA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

2.1. Descrierea SMC

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 1. Structurile Sistemului de Management al Calității USC



2.2. Înțelegerea nevoilor și așteptărilor părților implicate

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 de calitatea procesului de studii. Analiza SMC efectuată de management la nivel de facultate / departament / serviciu se face anual, la finalizarea auditului intern sau/ori de câte ori este necesar, după caz.

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.

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.

2.3. Documentele SMC

Documentația SMC de la Universitatea de Stat „Bogdan Petriceicu 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;

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 internă, 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;
- 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.

2.4. Controlul și revizuirea 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 externe și poate fi consultat de studenți, furnizori, organisme de certificare, potențiali parteneri, investitori etc.

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.

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.

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*.

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

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”.

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.

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*.

Manualul calitatii precum și procedurile de sistem și organizatorice sunt documente confidențiale ale instituției și sunt proprietatea Universității de Stat „Bogdan Petriceicu Hasdeu” din Cahul

2.5. Controlul documentelor / informației

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



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

documentul original. Retragerea în arhivă a documentelor perimate ale SMC se face de personalul specializat.

Universitatea de Stat „Bogdan Petriceicu 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 al Republicii Moldova, Instrucțiuni și reglementări naționale și internaționale aplicabile.

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

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

III. AUTORITĂȚI ȘI RESPONSABILITĂȚI

3.1. Angajamentul pentru calitatea instituției

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:

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

Managementul de vârf al Universității de Stat „Bogdan Petriceicu Hasdeu” din Cahul 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*.

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

corectiv-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 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 eficiente 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 „Bogdan Petriceicu Hasdeu” din Cahul stabilește și reactualizează atunci când este necesar politica referitoare la calitate. Aceasta trebuie să fie adecvată misiunii 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 „Bogdan Petriceicu 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 „Bogdan Petriceicu Hasdeu” din Cahul trebuie să evalueze satisfacția personalului și eficiența muncii și să încurajeze eforturile corpului academic și a întregului personal pentru perfecționare.

3.2. Autorități și responsabilități

Universitatea de Stat „Bogdan Petriceicu Hasdeu” din Cahul 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, comunicate și funcționează în cadrul USC, 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:

□ **Rectorul universității** - direct responsabil de calitatea educației furnizate prin:

- 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** 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 *Prorectorul pentru activitate didactică, calitate și parteneriate de formare profesională*.

□ 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:

- Să se asigure că procesele necesare SMC sunt stabilite, implementate și menținute;
- Să raporteze managementului de la cel mai înalt nivel despre funcționarea SMC și despre orice necesitate de îmbunătățire;
- Să se asigure că este promovată în cadrul organizației conștientizarea cerințelor clientului;
- Să reprezinte Universitatea în legătura cu părțile externe în aspecte referitoare la sistemul de management al calității.
- Asigură că procesele necesare sistemului de management al calității să fie stabilite, implementate și menținute;
- Asigură că este promovată în cadrul organizației conștientizarea cerințelor clientului, cerințelor legale și de reglementare;
- Asigură instruirea și educația corespunzătoare a angajaților în ceea ce privește calitatea;
- Raportează managementului de la cel mai înalt nivel despre funcționarea sistemului de management al calității și despre orice necesitate de îmbunătățire;
- Menține legătura cu părțile externe în aspecte referitoare la Sistemul de Management al Calității;
- Pregătește și analizează Planul anual al Calității.

□ **Șef Serviciu management al calității învățământului, ghidare și consiliere în carieră**

- elaborează și gestionează documentele sistemului de management al calității;
- sprijină conducerea Universității în elaborarea politicii și 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.

▣ **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.

▣ **Specialistul 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 informația 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 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.

Fiecare nivel al Sistemului de management al calității al USC este condus de către managerul nivelului respectiv (universitate – rector, facultate – decan, catedra – șef de catedră etc.). În USC sunt următoarele organe responsabile de menținerea și gestiunea SMC:

A. La nivelul universității:

- *Senatul USC* stabilește strategia, politica, obiectivele și prioritățile în domeniul calității în instituția de învățământ, urmărește cunoașterea și aplicarea lor în instituție, alocă și verifică utilizarea resurselor aferente sistemului de management al calității.
- *Biroul senatului* proiectează, implementează și îmbunătățește permanent sistemul intern de management al calității.
- *Secția managementul calității învățământului, ghidare și consiliere în carieră*, în calitate de structură internă de management al procesului de asigurare a calității la nivel universitar,



monitorizează

activitățile de planificare, proiectare, implementare, menținere și îmbunătățire continuă a sistemului de management a calității; asigură feedback-ul din partea studenților, absolvenților; asigură feedback-ul din partea angajatorilor, angajaților; propune evaluări interne și externe și face publice rezultatele acestora. Deci SMCGCC oferă suport metodologic și monitorizează funcționarea și eficiența sistemului de management intern al calității.

La nivel operațional, din sistemul de management al calității face parte Comisia Senatului USC:

- *Comisia pentru calitatea procesului de studii și parteneriate de formare profesională* deține autoritatea și responsabilitatea pentru promovarea politicilor de asigurare a calității în USC și de control a activităților din cadrul instituției, stabilește criteriile și inițiază analize și evaluări pe baza criteriilor de calitate pe facultăți, catedre, respectiv pe procesele de predare-învățare, cercetare și servicii academice. Comisia este alcătuită din:
 - reprezentanți ai administrației USC;
 - reprezentanți ai personalului academic;
 - reprezentanți ai studenților.

B. La nivelul facultății:

- *Consiliul facultății* proiectează, implementează și îmbunătățește sistemul de management al calității la nivelul facultății.
- *Comisiile de asigurare a calității* sunt structuri permanente ale Consiliilor Facultăților, formate în scopul coordonării, controlului și analizei activităților privind asigurarea și evaluarea calității continue din cadrul Facultății, examinează și soluționează cazurile și situațiile studenților, rezultate din aplicarea legislației în vigoare la nivel de facultate, asigură buna desfășurare și funcționare a activităților privind asigurarea și evaluarea calității continue din cadrul Facultății.

Comisia de asigurare a calității este constituită din:

- cadre didactice cu titluri științifico-didactice de la fiecare Catedră;
- reprezentanți ai studenților din Facultate de la diferite programe de studii;
- din oficiu, în componența comisiei intră decanul facultății.

C. La nivelul catedrelor:

- *Catedra* are responsabilitatea privind asigurarea calității proceselor derulate în cadrul ei.
- *Responsabilul pentru asigurarea calității – directorul de program de studii* - deține autoritatea și responsabilitatea privind asigurarea calității tuturor proceselor derulate în cadrul unui anumit program de studii (documentația academică aferentă programului de studii, planul de învățământ, curricula, situația academică a studenților, resurse educaționale alocate programului de studii etc).

3.3. Planificarea proceselor de asigurare a calității

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.



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:

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

- **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.

- **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.

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

- **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.

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

- **Abordarea bazată pe fapte în luarea deciziilor** prin stabilirea, monitorizarea obiectivelor și luarea deciziilor pe bază de informații și date concrete.

- **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, cât și 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** instituțional și **Strategia sectorială a calității**.

1. Dezvoltarea și consolidarea sistemului și mecanismelor interne de asigurare a calității ofertei educaționale;
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 al instituției 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 instituției în concordanță cu legislația aplicabilă în domeniul educației;
- b) rezultatele evaluării procesului instructiv-educativ;
- c) rezultatele 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:

- desemnare a responsabilităților;
- mijloace (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 etc.)
- achiziționare de materiale didactice sau documentare;
- implicarea partenerilor universității în noua abordare a SMC.

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, cu 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 *Procesele-verbale* întocmite de către Secretarul Științific al Universității.

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.

IV . MANAGEMENTUL 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;
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.

4.1. Resurse umane

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, 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.

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 criteriile 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;
- 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.

4.2. Mentenanța 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 *Lista spațiilor destinate procesului didactic și cazării studenților*, cuprinsă în instrucțiunea de lucru *Identificarea și 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.).

4.3. Resurse financiare

Universitatea de Stat „Bogdan Petriceicu Hasdeu” din Cahul este o instituție publică cu autonomie financiară nonprofit, care activează în condiții de autogestiune, conform prevederilor Hotărârii Guvernului RM nr. 983 din 22.12.2012 „Cu privire la modul de funcționare a instituțiilor de învățământ superior de stat în condiții de autonomie financiară”, ale Codului Educației al Republicii Moldova, aprobat prin Legea Nr. 152 din 17.07.2014.

Ministerul Educației și Cercetării al RM exercită funcția de fondator al Instituției. Universitatea este persoană juridică, de drept public, dispune de bilanț contabil, are conturi proprii bancare, inclusiv în valută străină, are antet și ștampilă cu Stema de Stat.

Alocațiile transferate de la bugetul de stat pentru programele de studii oferite conform Planului (Comenzii de Stat) de pregătire a cadrelor de specialitate și activități de cercetare științifică reprezintă una din resursele prioritare ale veniturilor USC.

USC este în drept să obțină venituri din orice sursă neinterzisă de lege, care pot fi utilizate în conformitate cu Planul de Dezvoltare Strategică Instituțională.

Fiind o instituție cu autonomie financiară, USC este în drept să-și organizeze activitatea financiară independent, să-și asume competențele și obligațiile în concordanță cu acțiunile și obiectivele strategice, orientările spre dezvoltare și inovare, stabilite prin acte normative ale USC.

USC elaborează anual bugetul de venituri și cheltuieli, care este coordonat cu Consiliul pentru Dezvoltare Strategică Instituțională, iar ulterior este aprobat de Senat și respectat în mod riguros de către întreaga comunitate academică.

USC realizează următoarele categorii de venituri:

- Resurse generale - mijloacele alocate pentru serviciile educaționale acordate USC în baza contractului, în scopul pregătirii cadrelor de specialitate conform Planului (Comenzii de Stat);
- Resurse proprii:
 - încasări din taxele de studii, aplicate studenților ciclurilor I și II, precum și taxele de instruire din cursurile de formare continuă;
 - venituri din cercetări științifice efectuate în baza proiectelor de cercetare-dezvoltare;
 - încasări de la prestarea serviciilor de perfectare și eliberare a actelor de studii și a duplicatelor acestora;



- încasări de la granturi și sponsorizări, donații;
- încasări provenite de la darea în locațiune / arendă a bunurilor proprietate publică aflate în gestiune;
- alte venituri colectate conform prevederilor legale.

4.4. Parteneriatele instituției

Universitatea este parte a diverselor forme de colaborare internațională: participarea în programe / proiecte de cercetare de nivel instituțional, național, internațional, inclusiv proiecte Tempus; Erasmus+ etc.; a acordurilor interuniversitare; parte a programelor de mobilitate-studenți, cadre didactice etc.

Universitatea de Stat „Bogdan Petriceicu Hasdeu” din Cahul are semnate mai multe acorduri de colaborare cu universități și alte instituții din Republica Moldova și din străinătate (*forme de colaborare internaționale*):

Universitatea este parte a diverselor forme de colaborare internațională: participarea în programe / proiecte de cercetare de nivel instituțional, național, internațional, inclusiv proiecte Tempus; a acordurilor interuniversitare; parte a programelor de mobilitate-studenți, cadre didactice etc.

Universitatea de Stat „Bogdan Petriceicu Hasdeu” din Cahul are semnate mai multe acorduri de colaborare cu universități și alte instituții din Republica Moldova și din străinătate (*forme de colaborare internaționale*):

Denumirea instituției	Denumirea acordului	Anul semnării și valabilitatea
University of Pitești, Romania	Framework Agreement between University of Pitești and Cahul State University „Bogdan Petriceicu Hasdeu”	20 / 02 / 2019 10 ani
Politehnica University Timișoara, Romania	Framework Cooperation Agreement between Politehnica University Timișoara, Romania and Cahul State University „Bogdan Petriceicu Hasdeu”, Republic of Moldova.	17 / 12 / 2018 5 ani
University of Niš, Republic of Serbia	Agreement on Educational and Scholarly Cooperation by and between the University of Niš, Republic of Serbia and Cahul State University „Bogdan Petriceicu Hasdeu”, Republic of Moldova.	10 / 12 / 2018 10 ani
Muzeul de Istorie „Teodor Cincu” din Tecuci, România	Acord de parteneriat	22 / 02 / 2018 Se prelungește automat în fiecare an
LEPL – Batumi Arts State University, Georgia	Mutual Collaboration Memorandum	23 / 05 / 2013 nelimitat



Universitatea „Ștefan cel Mare”, Suceava	Acord de Colaborare între Universitatea de Stat „Bogdan Petriceicu Hasdeu” din Cahul și Universitatea „Ștefan cel Mare” Suceava	23 / 11 / 2012 10 ani
Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia, România	Acord de Colaborare între Universitatea de Stat „Bogdan Petriceicu Hasdeu” din Cahul și Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia	31 / 10 / 2012 10 ani
Universitatea „Babeș-Bolyai” din Cluj-Napoca, România	Acord de Colaborare între Universitatea „Babeș-Bolyai” din Cluj-Napoca și Universitatea de Stat „Bogdan Petriceicu Hasdeu” din Cahul	27 / 09 / 2012 10 ani
Днепропетровский национальный университет им. „Олеся Гончара”, Украина	Договор о сотрудничестве в сфере науки, образования и культуры между Кагульским государственным университетом имени „Богдана Петричейку Хашдеу” (Молдова) и Днепропетровским национальным университетом им. „Олеся Гончара” (Украина)	26 / 07 / 2012 10 ani
Измаильский государственный гуманитарный университет, Украина	Договор о сотрудничестве в сфере науки, образования и культуры между Кагульским государственным университетом имени „Богдана Петричейку Хашдеу” (Молдова) и Измаильским государственным гуманитарным университетом (Украина)	15 / 03 / 2012 10 ani
Poltava University of Economics and Trade, Ukraine	Agreement	27 / 06 / 2011 10 ani
European Union, represented by the Delegation of the European Union	Agreement	28 / 03 / 2011 Nelimitat
Universitatea Ovidius, Constanța, România	Acord de colaborare	05 / 11 / 2010 10 ani
Odessa National Maritime University, Ukraine	The Protocol on Cooperation	12/12/2007 Nelimitat
Universitatea din Pitești, România	Convenție de colaborare între Universitatea din Pitești și Universitatea de Stat „Bogdan Petriceicu Hasdeu” din Cahul	Nelimitat
Universitatea de Stat „Valahia” din Târgoviște, România	Convenție de Colaborare	Nelimitat
Institution of Education „Baranovich State University”, Republic of Belarus	Agreement on Bilateral cooperation	23/11/2020 5 ani



Universitatea Economica Nationala din Odessa, Ucraina	Acordul de colaborare	19/05/2021 5 ani
Agentie de Cooperare Transfrontiera „Eurorigiunea Dunarea de Jos”	Acordul de parteneriat	19/05/2021 Nelimitat
Muzeul Brailei „CAROL I”, Romania	Acordul de colaborare	10/06/2021
Universitatea „Dunarea de Jos” din Galati, Romania	Protocol de colaborare	19/07/2021
„Luhansk Taras Shevchenko National University”, Poltava, Ukraine	Memorandum of understanding	18/11/2022 5 ani
Hryhorii Skovoroda University in Pereiaslav (Ukraine)	Agreement on bilateral cooperation	06/01/2023 5 ani
Institutul de studii avansate pentru Cultura și Civilizația Levantului, București (România)	Protocol-Cadru de colaborare	6/04/2022
Universitatea Pedagogica din Zurich, Switzerland	Memorandum of Understanding	15/03/2023
Universitatea de Vest „Vasile Goldiș” din Arad (România)	Acord de cooperare	24/06/2022 5 ani
Universitatea „Danubius” din Galați, România	Acord de Colaborare între Universitatea de Stat „Bogdan Petriceicu Hasdeu” din Cahul și Universitatea „Danubius” din Galați	09/06/2023
Western Caspian University. Azerbaijan	Memorandum of Understanding	04/07/2023
Georgian International University GIU, Tbilisi, Georgia	Memorandum of Understanding	18/09/2023
Acorduri încheiate în cadrul programului ERASMUS+		
Universidad de Deusto, Spania	Inter-institutional agreement 2015-2021 between institutions from programme and partner countries.	02/12/15 – 2021
Banat’s University of Agricultural Science and Veterinary Medicine „King Michael I of Romania” of Timisoara, Romania	Inter-institutional agreement 2015-2021 between institutions from programme and partner countries.	23/11/15 – 2021
Middle East Technical University (METU), Ankara, Turkey	Inter-institutional agreement 2015-2021 between institutions from programme and partner countries.	22/10/15 – 2021
Celal Bayar University, Manisa, Turkey	Inter-institutional agreement 2014-2021 between institutions from programme and partner countries.	11/02/15 – 2021
Dicle University, Turkey	Inter-institutional agreement 2014-2021 between institutions from programme and partner countries.	01/12/15 – 01/09/2021
Cankiri Karatekin University, Turkey	Inter-institutional agreement 2019-2021 between institutions from programme and partner countries.	1/03/2018-2021



Babes-Bolyai University, Romania	Inter-institutional agreement 2014-2021 between institutions from programme and partner countries.	27/01/15 – 01/09/21
Stefan cel Mare University of Suceava, Romania	Inter-institutional agreement 2014-2021 between institutions from programme and partner countries.	21/01/15 – 01/09/21
Vasile Goldis Western University of Arad, Romania	Inter-institutional agreement 2014-2021 between institutions from programme and partner countries.	22/09/2016-2021
Alexandru Ioan Cuza University of Iasi, Romania	Inter-institutional agreement 2014-2021 between institutions from programme and partner countries.	15/01/2014-2021
„1 Decembrie 1918” University of Alba Iulia, Romania	Inter-institutional agreement 2014-2021 between institutions from programme and partner countries.	2014-30/09/2021
University of Oradea, Romania	Inter-institutional agreement 2014-2021 between institutions from programme and partner countries.	10/01./2018-2021
University Politehnica of Bucharest, Romania	Inter-institutional agreement 2019-2021 between institutions from programme and partner countries.	5/12/2018-2021
Politehnica University of Timisoara, Romania	Inter-institutional agreement 2019-2021 between institutions from programme and partner countries.	4/12/2018-2021
West University of Timisoara, Romania	Inter-institutional agreement 2019-2021 between institutions from programme and partner countries.	26/11/2018-2021
Vilnius University, Lithuania	Inter-institutional agreement 2014-2021 between institutions from programme and partner countries.	12/01/15 – 01/09/21
Powislanski College in Kwidzyn, Poland	Inter-institutional agreement 2014-2021 between institutions from programme and partner countries.	01/03/2018-2021
The Academy of Business in Dobrowa Gronicza, Poland	Inter-institutional agreement 2014-2021 between institutions from programme and partner countries.	3/11/2016- 2021
Ovidius University of Constanta, Romania	Inter-institutional agreement 2019-2021 between institutions from programme and partner countries.	18/09/2019 – 2021
Leipzig University, Germany	Inter-institutional agreement 2020-2023 between institutions from programme and partner countries.	14/06/2021 - 2023
Vasile Goldis Western University of Arad, Romania	Inter-institutional agreement 2021-2027 between institutions from programme and partner countries.	04/10/2021-2027
University Politehnica of Bucharest, Romania	Inter-institutional agreement 2021-2027 between institutions from programme and partner countries.	26/01/2022-2027



George Emil Palade University of Medicine, Pharmacy, Science and Technology of Targu Mures, Romania	Inter-institutional agreement 2021-2027 between institutions from programme and partner countries.	11/05/2022-2027
Powislanski College in Kwidzyn, Poland	Inter-institutional agreement 2021-2027 between institutions from programme and partner countries.	04/07/2022-2027
Middle East Technical University (METU), Ankara, Turkey	Inter-institutional agreement 2021-2027 between institutions from programme and partner countries.	24/11/2022 – 2027
Cankiri Karatekin University, Turkey	Inter-institutional agreement 2022-2028 between institutions from programme and partner countries.	06/06/2023-2028
Western Caspian University. Azerbaijan	Inter-institutional agreement 2023-2028 between institutions from programme and partner countries.	16/06/2023-2028
Lucian Blaga University of Sibiu, Romania	Inter-institutional agreement 2021-2027 between institutions from programme and partner countries.	10/07/2023-2027

Acorduri interuniversitare

Acorduri interuniversitare din Republica Moldova:

Denumirea instituției	Denumirea acordului	Anul semnării și valabilitatea
Asociația RENAM, Chișinău	Acord de colaborare	10/10/13 Nelimitat
Asociația Istoricilor din Republica Moldova	Protocol de Colaborare	12/05/12 10 ani
Alianța franceză din Moldova	Convenție de Parteneriat	08/02/11 se prelungeste în mod automat la fiecare 3 ani
Agenția de Stat pentru Proprietatea Intelectuală a Republicii Moldova	Acord de Colaborare	26/04/10 Nelimitat
Combinatul de panificație S.A. „Cahulpan”	Acord de Colaborare	Nelimitat
Universitatea Tehnică a Moldovei	Acord de Colaborare între Universitatea de Stat „Bogdan Petriceicu Hasdeu” din Cahul și Universitatea Tehnică a Moldovei	27/04/2021 Se prelungeste în mod automat la fiecare 5 ani
Î.M. „Vina Traian” S.A.	Acord de Colaborare	12/03/2021 5 ani
Universitatea de Stat din Moldova Institutul Național de Informații și Securitate	Contract de parteneriat in cadrul consorțiului academic universitar	17/03/2021

A.O. Centrul Educațional PRO DIDACTICA	Acord de Colaborare	20/04/2021 – 31/12/2023
Direcția Generală Învățământ Cahul	Acord de Colaborare Contract privind stagiile de formare profesionala continua pentru cadrele didactice și managerii instituțiilor educaționale	12/05/2021 5 ani
Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă	Acord de Colaborare	1 septembrie 2022 3 ani
„HALLEY SOFT” SRL	Acord de Colaborare	11 octombrie 2022
Asociația Obștească „FĂCLIA”	Acord de Colaborare	19/05/2021 – 31/12/2023
AO Academia de Inovare și Schimbare prin Educație	Acord de Colaborare	24 ianuarie 2023 – decembrie 2023

V. REALIZAREA, MONITORIZAREA ȘI ÎMBUNĂTĂȚIREA PROCESELOR DIN INSTITUȚIE

5.1. Tipuri de procese și servicii realizate de instituție

În scopul creșterii continue a calității procesului de învățământ, managementul de vârf al Universității de Stat „Bogdan Petriceicu 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, stă 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 obiectivele pe anul în curs.

▣ Nivelul 3 – facultăți:

- planuri de învățământ, pe cicluri și pe specialități;
- curricula disciplinare 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 programează și resursele necesare, suport:

- alocarea spațiilor de învățământ (săli de curs, laboratoare, săli de conferințe etc.);
- disponibilitatea centrelor informaționale, echipamentelor audiovizuale;
- achiziția de materiale și echipamente;
- asigurarea serviciilor de securitate, siguranță și protecție civilă.

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 ai activității instructiv-educative (studenții ciclului I, II) colaborate cu cerințele educaționale și de dezvoltare interne exprimate prin misiunea și politicile USC.

Pe baza cerințelor interne și externe, se elaborează planurile de învățământ, curricula pe discipline și specialități, aprobate de *Senat* și coordonate cu *Ministerul Educației și Cercetării*. 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, capacitate 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 instituționale.

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.

5.2. Planificarea proceselor și serviciilor

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.

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 fundamentate, măsurate prin indicatorii de performanță stabiliți și parcursul cu succes a tuturor etapelor și formelor de evaluare proiectate.

Analiza procesului de proiectare și dezvoltare este realizat la fiecare etapă, pornind de la examinarea 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, al 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 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 ciclului I și ciclului II, 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.

5.3. Realizarea proceselor și serviciilor

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 științifică. Bunurile și serviciile achiziționate sunt selectate și ulterior executate printr-o comandă în care se 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.

Universitatea de Stat „Bogdan Petriceicu Hasdeu” din Cahul planifică și realizează procesul de învățământ în condiții bine determinate. 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 etc.);



- stabilirea și comunicarea obiectivelor educaționale, indicatorilor de performanță, tipurile, metodele și mijloacele de evaluare.

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

Validarea calității proceselor instructiv-educative desfășurate în cadrul Universității de Stat „Bogdan Petriceicu Hasdeu” din Cahul este reprezentată de gradul de promovabilitate a studenților pe parcursul derulării anilor de studii, gradul de ocupare a forței de muncă după absolvirea

unităților de curs și finalizarea cu susținerea obligatorie a tezei / proiectului de licență și, la decizia instituției, a examenului de absolvire, cu eliberarea diplomei de studii superioare de licență de modelul stabilit prin cadrul normativ, precum și de evoluția pozitivă a carierei profesionale a absolvenților.

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.

Universitatea de Stat „Bogdan Petriceicu 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.

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.

5.4. Monitorizarea proceselor și analiza datelor

Universitatea de Stat „Bogdan Petriceicu 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.

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

- evaluarea gradului de îndeplinire a obiectivelor de dezvoltare profesională (atât pe parcursul participării la unitățile de curs universitare 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.

5.5. Evidența neconformităților

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 – evaluarea finală a studiilor superioare de licență, master, procesul de acreditare a programelor de studii, auditurile externe);
- 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, comunicarea profesională deficitară între student și cadrul didactic, elaborarea unor planuri de învățământ și curricula necorespunzătoare cerințelor pieței forței de muncă, elaborarea 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.

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.



Universitatea de Stat „Bogdan Petriceicu 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.

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.

5.6. Informații și acțiuni corective și preventive

În cadrul Universității de Stat „Bogdan Petriceicu 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 reparația 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 management al calității și *Comisiei 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 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.

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*.

5.7. Auditul intern

Pentru creșterea continuă a calității procesului educațional, Universitatea de Stat „Bogdan Petriceicu 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 a universității.

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.

5.8. Îmbunătățirea continuă a calității

În Universitatea de Stat „Bogdan Petriceicu 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;
- stabilirii măsurii în care obiectivele calității sunt îndeplinite;



- înregistrării datelor și rezultatelor monitorizării și măsurării care să faciliteze analiza acțiunii corective și preventive ulterioare.

Universitatea de Stat „Bogdan Petriceicu 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.

Anexa 1. Organigrama USC

