
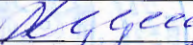



Operațiuni	Nume, prenume	Funcție	Data	Semnătura
Elaborat	Oltu Claudia	Șef Secție CDMC	05.09.18	
Avizat	Potîng Tatiana	Prorector	06.09.18	
Aprobat	Duca Maria	Președinte al Senatului	07.09.18	

I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Prezentul Regulament stabilește modul de organizare și funcționare a Sistemului de Management al Calității (SMC) din universitatea de Stat „Dimitrie Cantemir” (USDC) și este elaborat în conformitate cu prevederile *Codului Educației (Legea nr. 152 din 17.07.2014)*
2. Regulamentul SMC reprezintă cadrul pentru promovarea unei culturi a calității în USDC, contribuind astfel la realizarea unui învățământ superior de calitate și la îmbunătățirea continuă a procesului educațional prin responsabilitate instituțională și individuală, orientare către rezultate, identitate instituțională și cooperare cu toate componentele sistemului educațional.
3. Regulamentul SMC se constituie de asemenea ca un cadru de referință adresat în egală măsură conducerii universității, personalului didactico - științific și personalului auxiliar, cu scopul de a organiza cât mai eficient desfășurarea tuturor activităților, precum și în vederea asigurării unei culturi a calității.
4. Regulamentul SMC se aplică în toate structurile USDC și privește întreg personalul salariat și întreg corpul de studiu (licență, master, doctorat, cursuri postuniversitare) ale USDC inclusiv programelor de studii universitare de licență, masterat și doctorat realizate în cadrul cooperării internaționale universitare pe baza acordului inter-instituțional.
5. Întreg procesul de asigurare a calității educației în USDC este raportat direct la exigențele prevăzute în standardele ISO și reglementările legislative din domeniu.

II. MISIUNEA ȘI OBIECTIVE

6. **Misiunea** Sistemului de Management al Calității este îmbunătățirea continuă a calității procesului de învățământ și cercetare și promovarea culturii calității în USDC.
7. **Obiectivele** USDC privind asigurarea calității sunt:
 - dezvoltarea unui proces educațional de înaltă calitate, adaptat la cerințele societății bazate pe cunoaștere, în acord cu realizările în domeniul științelor și cerințele pieței muncii;
 - dezvoltarea unui cadru instituțional favorabil simbiozei între pregătirea academică și cea profesională;
 - încurajarea participării membrilor comunității academice la dezvoltarea și implementarea unui sistem modern și eficient de asigurare a calității în educație și cercetarea științifică;
 - monitorizarea permanentă și evaluarea sistematică a calității procesului de învățământ pe bază de standarde internaționale în scopul identificării și corectării prompte a disfuncționalităților și neconformităților;
 - perfecționarea continuă a calificării profesionale a corpului profesoral;
 - cooperarea cu structurile naționale și internaționale de asigurare a calității în domeniul învățământului superior și al cercetării.

8. Mijloacele de asigurare a calității:

- promovarea de principii și proceduri pentru garantarea și recunoașterea calității ofertei educaționale în dimensiunea sa internă și externă;
- asigurarea conformității prin adoptarea de proceduri, practici și politici considerate a fi necesare de furnizorul de fonduri, organismele de evaluare externă și beneficiarii direcți ai programelor de studii;
- asigurarea vizibilității internaționale prin stimularea adaptării la schimbările intervenite în oferta educațională la nivel european și internațional;
- recunoașterea publică a calității actului educațional prin autorizarea și acreditarea periodică la nivel instituțional și al programelor de studii;
- asigurarea transferabilității creditelor, certificării diplomelor și echivalării acestora la nivel național, european și internațional;
- realizarea activității de monitorizare periodică a calității procesului didactic din cadrul USDC;
- compatibilizarea și alinierea sistemului intern de standarde și indicatori de performanță aferenți programelor de studii cu sistemul de standarde și indicatori practicat în evaluarea externă a calității educației de către agențiile specializate naționale și internaționale (ANACEC, EUA);
- promovarea principiului transparenței în relația dintre toți participanții procesului de asigurare a calității (evaluatori, auditori, evaluați, beneficiari etc.);

III. ASIGURAREA INTERNĂ A CALITĂȚII

9. Asigurarea internă a calității se află în responsabilitatea furnizorului de programe de educație, constituind un proces adaptat specificului, tradiției și patrimoniului cultural al USDC și se instituie ca un mecanism prin care performanțele academice sunt permanent îmbunătățite și actualizate conform ultimelor standarde internaționale.
10. Asigurarea calității interne conform principiului subsidiarității necesită existența unui sistem de evaluare internă a unităților de învățământ, cercetare și administrative bazat pe:
- a) auto-evaluarea periodică pe nivele de responsabilitate;
 - b) vizita auditorilor;
 - c) raportul de evaluare pe nivele de responsabilitate;
 - d) stabilirea măsurilor de implementat.
11. Metodologia asigurării calității se bazează pe relațiile ce se stabilesc între următoarele componente:
- a) criterii;
 - b) standarde și standarde de referință;
 - c) indicatori de performanță;
 - d) calificările definite în Cadrul Național al Calificărilor
12. Calitatea în educație în cadrul USDC este asigurată prin următoarele procese:
- a) planificarea și realizarea efectivă a rezultatelor așteptate ale învățării;
 - b) monitorizarea rezultatelor;
 - c) evaluarea internă a rezultatelor;

- d) evaluarea externă a rezultatelor;
- e) îmbunătățirea continuă a rezultatelor.

13. Asigurarea calității educației se referă la următoarele domenii și criterii:

- a) capacitatea instituțională, care rezultă din organizarea internă, din infrastructura disponibilă, ,
- b) eficacitatea educațională, care constă în mobilizarea de resurse cu scopul de a se obține rezultatele așteptate ale învățării;
- c) managementul calității,

IV. SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

14. Asigurarea calității este realizată prin **Sistemul de management al calității** susținut de o structură organizațională, responsabilități, resurse și servicii orientate spre îmbunătățirea calității studiilor în USDC.

15. SMC conține reguli și principii referitoare la următoarele aspecte:

- a) politicile, strategiile și procedurile pentru asigurarea calității;
- b) metodologiile de aprobare, monitorizare și evaluare periodică a programelor de studii și a calificărilor acordate;
- c) metodologia de evaluare a studenților;
- d) asigurarea calității corpului profesoral;
- e) evaluarea resurselor de învățare și a sprijinului oferit studenților în formarea lor;
- f) organizarea bazei de date care permite autoevaluarea internă;
- g) publicarea periodică de informații cu privire la calitatea programelor de studii oferite.

16. Sistemul de management al calității în USDC are următoarele funcții:

- a) determină procesele necesare și aplicarea acestora în domeniul academic;
- b) determină succesiunea și interacțiunea acestor procese;
- c) determină criteriile și metodele necesare pentru a se asigura că atât operarea cât și controlul acestor procese sunt eficiente;
- d) asigură disponibilitatea resurselor și informațiilor necesare pentru a susține operarea și monitorizarea acestor procese;
- e) monitorizează și analizează aceste procese;
- f) implementează acțiunile necesare pentru a realiza rezultatele planificate.

17. Documentația sistemului de management al calității include:

- a) documente publice privind politicile referitoare la calitate și ale obiectivelor calității;
- b) manualul calității;
- c) regulamente, proceduri documentate și sondaje de opinie;
- d) documentele suport (formulare, rapoarte, instrucțiuni de lucru, etc.).

18. Structura robustă a SMC este orientată spre repartizarea echilibrată a sarcinilor și îndeplinirea eficientă a obiectivelor asumate.

V. RESPONSABILITĂȚI ȘI ATRIBUȚII

19. SMC este coordonat la fiecare nivel ierarhic al USDC de către managerul nivelului respectiv: universitate – rector; facultate – decan; catedră – șef catedră, secție – șef secție, care își asumă responsabilitatea pentru asigurarea calității în subdiviziunea gestionată.
20. Responsabilitatea derulării tuturor activităților specifice pentru asigurarea și evaluarea calității din USDC revine în integralitatea ei Rectorului universității, având următoarele prerogative:
 - a) stabilește politica, obiectivele, strategiile și procedeele concrete în domeniul calității;
 - b) urmărește cunoașterea și aplicarea acestora în întreaga instituție;
 - c) alocă și verifică utilizarea corespunzătoare a resurselor aferente;
 - d) prezintă în Senat, anual, Situația asigurării calității în cadrul UVT.
21. Rectorul USDC poate delega competențele de conducere operativă a Sistemului de Management a Calității unui prorector.
22. SMC la *nivel de facultate* este coordonat de decan care promovează politica și obiectivele USDC în domeniul asigurării calității, urmărind cunoașterea și aplicarea la facultate atât a aspectelor generale ale SMC, cât și a celor specifice.
23. Decanii și prodecanii care răspund operativ de asigurarea calității actului educațional au următoarele atribuții:
 - a) stabilesc politica, obiectivele și strategiile de asigurare a calității la nivelul facultăților în corelare cu politica stabilită la nivelul universității;
 - b) urmăresc cunoașterea și aplicarea acestora la nivelul departamentelor din componența facultății pe care o administrează;
 - c) coordonează și răspund de realizarea la intervale de maximum 5 ani a evaluării interne și externe, conform metodologiei – cadru elaborate de ANACEC;
 - d) prezintă în consiliul facultății, spre aprobare, în luna ianuarie, situația asigurării calității în cadrul facultății pentru anul anterior.
24. La *nivel de departament*, șeful departamentului are responsabilitatea pentru asigurarea calității tuturor proceselor de învățământ, cercetare, organizare. Din această perspectivă șefilor de departament le revin următoarele atribuții:
 - a) stabilesc politica, obiectivele și strategiile de asigurare a calității la nivelul departamentelor administrate;
 - b) urmăresc cunoașterea și aplicarea acestora de către membrii departamentelor pe care le administrează;
 - c) asigură derularea proceselor legate de serviciile educaționale oferite, respectiv: i) proiectarea educațională; ii) elaborarea curriculei; iii) prestarea serviciului educațional;
 - d) asigură evaluarea cadrelor didactice din cadrul propriului departament;
 - e) asigură documentele și informațiile solicitate cu ocazia vizitei auditorilor interni și externi;
25. La *nivel de secție*, responsabilitățile privind SMC revin șefilor de subdiviziuni care asigură calitatea tuturor proceselor și produselor.

26. Monitorizarea și evaluarea calității proceselor se realizează de către responsabilii de calitate de la fiecare nivel și domeniu de activitate: facultate, departament, domeniul economic, domeniul cercetare.
27. Conform legislației în vigoare, la nivelul USDC funcționează Comisia pentru Managementul Calității (CMC), care urmărește implementarea strategiilor și politicilor de asigurare a calității, în acord cu viziunea, misiunea și politica universității și în concordanță cu dinamica națională, europeană și internațională în domeniu.
28. CMC are în componență un număr de 7-11 membri, :
- responsabil de calitate de la facultate
 - responsabil de calitate de la departmanet
 - responsabil de calitate în domeniul financiar economic
 - responsabil de calitate în cercetare
 - reprezentanți ai studenților;
29. Conducerea operativă a CMC este asigurată de prorector. Prorectorul desemnat pentru conducerea operativă a Sistemului de management al Calității este membru de drept la acesteia. Membrii CMC nu pot îndeplini funcții de conducere în cadrul USDC și nici într-o altă instituție de învățământ, cu excepția persoanei care asigură conducerea ei operativă. Componența CMC este supusă spre validare Senatului.
30. Atribuțiile asumate de membrii Comisiei pentru Managementului Calității sunt:
- a) coordonează aplicarea procedurilor și activităților de evaluare și asigurare a calității, aprobate de către conducerea organizației furnizoare de educație,;
 - b) elaborează anual un raport de evaluare internă privind calitatea educației în USDC, denumit Raportul anual cu privire la asigurarea calității. Raportul este adus la cunoștința tuturor beneficiarilor prin afișare sa publicare și este pus la dispoziția evaluatorului extern;
 - c) elaborează propuneri de îmbunătățire a calității educației în USDC;
31. Organizarea operativă a SMC este realizată de Secția CDMC în persoana metodistului pentru calitate, care îndeplinește și activitatea de secretar al CMC.
32. Secția CDMC este subordonată prorectorului responsabil de conducerea operativă a managementului calității și are relații de tip funcțional și de colaborare cu structurile academice și administrative din USDC.

VI. PLANIFICAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

33. Planificarea sistemului de management al calității este efectuată în scopul îndeplinirii cerințelor al prezentului regulament), precum și a obiectivelor calității;
34. Integritatea sistemului de management al calității este menținută atunci când schimbările sistemului de management al calității sunt planificate și implementate.
35. Managementul de la cel mai înalt nivel este responsabil pentru planificarea sistemului de management al calității.
36. Planificarea trebuie să includă activitățile și resursele necesare pentru a se asigura eficacitatea sistemului de management al calității în realizarea obiectivelor USDC.

VII. ANALIZA ACTIVITĂȚII SMC

37. Managementul de la cel mai înalt nivel al USDC efectuează periodic, la intervale planificate (cel puțin anual) analize ale sistemului de management al calității pentru a se asigura că este în continuare corespunzător, adecvat și eficace.
38. Analizele sistemului de management al calității include evaluarea oportunităților de îmbunătățire și necesitatea de schimbare în sistemul de management al calității, inclusiv politica referitoare la calitate și obiectivele calității.
39. Documentele, înregistrările și analizele efectuate în funcționarea sistemului de management trebuie arhivate.
40. Procedura de analizare a rezultatelor se bazează pe informațiile referitoare la:
 - a) analiza programată periodic a sistemelor educaționale și de suport;
 - b) rezultatele auditurilor;
 - c) feedback-ul studenților;
 - d) criteriile de evaluare;
 - e) performanța proceselor și conformitatea produsului;
 - f) stadiul acțiunilor corective și preventive;
 - g) acțiunile de urmărire a analizelor efectuate de managementul anterior;
 - h) schimbările care ar putea să influențeze sistemul de management al calității;
 - i) analiza proiectării și dezvoltării atunci când se inițiază o nouă curriculă;
 - j) recomandări pentru îmbunătățire.
 - k) alte informații considerate necesare la nivel instituțional, precum și cele solicitate pe parcurs de finanțator și agențiile externe de evaluare.
41. Elementele de ieșire ale analizei sistemului de management al calității se înregistrează și se comunică tuturor persoanelor vizate.

VIII. EVALUAREA EXTERNĂ

42. Evaluarea externă este destinată asigurării încrederii în calitatea actului educațional în contextul internaționalizării învățământului superior, asigurând în condițiile mobilității studenților și diplomelor recunoașterea academică și profesională.
43. Organismele independente naționale sau internaționale evaluează periodic calitatea actului educațional al furnizorului de educație pe baza criteriilor, standardelor și indicatorilor de performanță stabiliți pe domenii.
44. Evaluarea externă a calității actului educațional este realizată de ANACEC și alte agenții externe de evaluare (EUA – European University Association, ENQUA – European Network of Quality Assurance,) la solicitarea furnizorului de educație.
45. În scopul clasificării universității și ierarhizării programelor de studii acreditate, furnizorul de educație are obligația să solicite evaluarea periodică externă a calității agențiilor și instituțiilor abilitate. Această evaluarea periodică poate fi solicitată și unui organism internațional competent selectat pe bază de concurs.

46. Furnizorul de educație are obligația să solicite în scopul autorizării provizorii și acreditării unor noi programe de studii evaluarea de către ANACEC, sau de altă agenție înscrisă în EQAR.

IX. DISPOZIȚII FINALE

47. Regulamentul poate fi actualizat și îmbunătățit prin compatibilizare și permanentă raportare la contextul național și internațional în domeniul managementului și asigurării calității în învățământul superior.

Anexa 1.

Termeni și definiții

Auditul calității – procesul prin care se verifică dacă SMC este satisfăcător și operează eficient.

Beneficiari direcți ai educației sunt studenții sau persoanele adulte cuprinse într-o formă de educație permanentă.

Beneficiari indirecti sunt angajatorii, angajații, familiile beneficiarilor direcți, într-un sens larg, întreaga societate.

Calitatea educației este reprezentată de ansamblul de caracteristici ale unui program de studiu sau ale furnizorului acestuia, prin care sunt satisfăcute așteptările beneficiarilor direcți și indirecti de servicii de educație, precum și cerințele standardelor de calitate.

Controlul calității include procedurile, organizarea etc. prin care se verifică gradul în care predarea, învățarea și evaluarea satisfac obiectivele educaționale și cerințele/așteptările furnizorului și beneficiarilor.

Criteriile sunt condiții de acreditare sau certificare ale unei instituții sau ale unui program; criteriile implică așteptările privind calitatea, eficiența, viabilitatea financiară, concordanța cu reglementările naționale, rezultatele și durabilitatea.

Cultura calității - ansamblul de valori asumate de către universitate, prin care se urmărește conștient și programatic asigurarea calității ofertei educaționale;

Evaluarea calității este procesul de examinare multicriterială a măsurii în care furnizorul de educație și/sau programul acestuia îndeplinesc standardele de referință făcute publice. Când evaluarea calității este efectuată de către furnizorul de educație, evaluarea calității ia forma *autoevaluării*. Când evaluarea calității este efectuată de o agenție națională sau internațională specializată, potrivit unor norme transparente, ia forma *evaluării externe*.

Evaluarea colegială înseamnă auditul extern și evaluarea calității și eficienței programelor academice, personalului, structurii ș.a. efectuate de o echipă de evaluatori externi.

Furnizorul de educație este o instituție de învățământ care, potrivit statutului, desfășoară activități sau programe legal autorizate de formare inițială sau continuă.

Grupul de Auditori Interni este un grup de persoane cu o instruire adecvată care are ca sarcină realizarea unor evaluări interne ale activității unei instituții.

Indicatorii de performanță sunt reprezentări (adesea numerice) ale stării sau rezultatelor unui furnizor de educație, ale programelor sau proceselor acestuia. Priviți ca un set de măsurători tangibile destinate informării publice, indicatorii se referă la date privind admiterea și absolvirea, cercetarea, plasamentul pe piața muncii a absolvenților, costurile/student, raportul studenți/cadre didactice, volumul de muncă a studentului și personalului, spațiile de învățământ, dotarea laboratoarelor, biblioteca, tehnicile informaționale ș.a. și pot servi drept subiectul unor interpretări și evaluări.

Îmbunătățirea calității este procesul de continuă perfecționare și ameliorare.

Standardul academic:

- nivelurile de performanță academică așteptate-utilizate pentru descrierea și măsurarea cerințelor academice și a performanțelor studenților;

- nivelul cerințelor și condițiilor care trebuie să fie realizate de o instituție sau program pentru a putea fi acreditată de o agenție pentru asigurarea calității. Condițiile prevăd cerințele de calitate, realizări, eficiență, gestiune financiară, produs, durabilitate etc

Produs – cunoștințe, abilități, competențe transmise studenților, conținutul informațional al programelor și cursurilor/seminariilor etc;