

	Universitatea de Stat din Moldova	Organism emitent Secția Managementul Calității, Evaluare și Dezvoltare Curriculară
	REGULAMENT CU PRIVIRE LA MANAGEMENTUL CALITĂȚII SERVICIILOR EDUCAȚIONALE ȘI DE CERCETARE ÎN INSITUTUȚIILE DE ÎNVĂȚĂMÎNT SUPERIOR	APROBAT Senatul USM „ ” 2009 Rector, Prof. univ. dr. hab. Gh. Ciocanu

REGULAMENT

CU PRIVIRE LA MANAGEMENTUL CALITĂȚII SERVICIILOR EDUCAȚIONALE ȘI DE CERCETARE ÎN INSITUTUȚIILE DE ÎNVĂȚĂMÎNT SUPERIOR

1. Prezentul regulament este elaborat in baza:

- Legii Învățământului superior Nr. 547-XIII/21 iulie 1995 cu modificările ulterioare, Monitor Oficial al RM nr. 62-63/ 9. 11.1995
- Legii Învățământului superior(proiect), publicat la 22 august 2005, Ministerul Educatiei, Tineretului și Sportului din RM
- Legii cu privire la evaluarea și acreditarea institutiilor de invatamint din RM, nr. 1257 – XIII/16.07.1997, Monitorul Oficial al RM nr. 69-70/23.11.1997
- Legii privind aprobarea Regulamentului de evaluare și acreditare a institutiilor de invatamint, nr. 423-XIV/04.06.1999, Monitorul Oficial al RM nr. 80-82/29.07.1999
- Legii privind aprobarea Nomenclatorului domeniilor de formare profesionala și al specialitatilor pentru pregatirea cadrelor in institutiile de invatamint superior, Ciclul I, nr. 142-XVI/7.07.2005, Monitorul Oficial al RM nr. 101-103/29.07.2005
- Codul cu privire la știință și inovare al RM, nr. 259-XV/15.07.2004, Monitorul Oficial al RM nr. 125-129/30.07.2004
- Declarației de Aderare la Procesul de la Bologna din 2.12.04 (Conferinta Internationala Modernizarea Invatamintului Superior din Republica Moldova in contextul Procesului de la Bolgona, 27 mai 2004)
- Strategiei Invatamintului Superior din Republica Moldova in contextul Procesului de la Bolgoņa, publicata la 2.12.2004 de catre Ministerul Educatiei din Republica Moldova și Consiliul Rectorilor din Republica Moldova
- Manualului de management al calității al USM, 20.06.2005

Luînd în considerație faptul că USM se definește ca fiind o instituție care prestează servicii educaționale și de cercetare științifică,

Ținând seama de faptul că misiunea USM este să realizeze procesul didactic și de cercetare conform standardelor de calitate în scopul formării specialiștilor capabili să lucreze în domeniile economiei naționale: producție și cercetare, precum și să fie competitivi pe piața muncii din Europa și din lume,

Luând în considerație faptul că managementul calității este o componentă definitorie a politicii USM și că în centrul preocupărilor noastre se află interesul pentru satisfacerea cerințelor și așteptărilor tuturor partenerilor noștri, respectiv clienților noștri,

Ținând cont de faptul că USM este una dintre cele mai prestigioase instituții de învățământ superior din Republica Moldova, demonstrând abilități de a furniza consecvent servicii care să satisfacă nevoile clienților noștri precum și cerințele legislației în vigoare,

Luând în considerație faptul că USM, fiind în permanență angajată în îmbunătățirea calității procesului didactic și de cercetare la toate nivelurile și funcțiile relevante, promovează încrederea clienților în faptul că procesele utilizate pentru realizarea serviciului sunt monitorizate în direcția sporirii calității acestuia,

Luând în considerație faptul că USM, conform strategiei sale, urmărește să fie remarcată printre instituțiile de învățământ superior în plan internațional, astfel încât să se claseze printre cele mai prestigioase universități din Europa, prin calitatea serviciilor oferite,

Senatul Universității de Stat din Moldova, emite prezentul Regulament:

CAPITOLUL I.

DISPOZIȚII GENERALE

Art. 1. - Prezentul Regulament definește principiile de bază promovate de către USM pentru asigurarea calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică, metodologia managementului calității și structurile implicate în asigurarea calității, precum și procedurile de asigurare a eficienței educaționale și menținerea conformității sistemului de asigurare a calității din Universitatea de Stat din Moldova cu standardele internaționale. Prevederile acestui Regulament se aplică tuturor structurilor USM (facultăți, catedre).

Art. 2 - În USM, prezentul Regulament stabilește următoarele definiții operaționale în vederea utilizării lor în procesul de management al calității:

a. Asigurarea calității: un ansamblu de acțiuni, adoptate de către USM, cu ajutorul cărora criteriile de evaluare sunt stabilite și menținute și care vizează dezvoltarea capacității USM de a elabora, de a planifica și implementa programe de studiu și cercetare, care să dea încredere clienților și celorlalte părți interesate că aceste servicii vor fi la nivelul așteptărilor.

b. termen generic, care se referă la procesul de evaluare continuă (evaluare, monitorizare, garantare, menținere și îmbunătățire a calității sistemului învățământului superior, a instituțiilor și a programelor sale). Ca mecanism reglator, asigurarea calității se axează pe audit și îmbunătățire, pe diseminarea informației și concluziilor printr-un proces consistent și criterii foarte clar stabilite.

Client al universității: studentii, candidatii, agentii economici.

Clienții externi sunt organizațiile care angajează absolvenții universității și cele care finanțează programele de instruire desfășurate de universitate pentru personalul lor, instituții angajatoare, etc.

Clienții interni sunt studenții și masteranzii (în cazul programelor de învățământ postuniversitar).

Cerințe referitoare la calitate: cerințe privind caracteristicile proceselor și serviciilor universității. Acestea se referă la: cerințele clienților externi și interni, ale altor părți interesate și la cerințele societății în ansamblu (reglementări care privesc desfășurarea proceselor universității și resursele acesteia).

Comunitate academică: corpul profesoral, personalul de cercetare, studenții, cursanții și personalul didactic auxiliar ai universității.

Comunitatea USM: comunitatea academică și personalul tehnic și de administrație al universității.

Prodotul universității: competența culturală, ca rezultat al competențelor profesionale și sociale dobândite de către absolvenții universității.

Serviciile educaționale se referă la: studii de licență, studii de masterat, studii universitare avansate de doctorat.

Serviciile de cercetare științifică se referă la: cercetarea științifică prin granturi/contracte obținute prin competiție sau cu mediul social și de afaceri.

Producția științifică: articole publicate în reviste de specialitate recunoscute și cu ISSN, studii publicate în volumele unor manifestări științifice recunoscute, cu ISSN sau ISBN, tratate, monografii, cărți de specialitate, rapoarte de cercetare, brevete de invenții etc.

Managementul calității: ansamblul activităților coordonate prin care se orientează și monitorizează calitatea. Orientarea și monitorizarea universității în ceea ce privește calitatea implică: stabilirea politicii și a obiectivelor referitoare la calitate, planificarea calității, ținerea sub control a calității, asigurarea calității

Sistem de management al calității: sistem de management prin care se orientează și monitorizează calitatea în universitate.

Politica referitoare la calitate: direcția și intențiile generale ale universității, în ceea ce privește calitatea, exprimate oficial de către rectorul universității.

a) Evaluarea calității: procesul de evaluare internă sau externă a calității în universitate. Conține acele mecanisme, tehnici și activități utilizate de secția Managementul Calității sau orice organism extern abilitat să evalueze calitatea în USM. Operarea conceptului presupune aspectele: contextul (național sau internațional), metodele (autoevaluarea, evaluarea externă), nivelele (sistemul, instituția, facultățile, specialitățile, indivizii), mecanismele (modalități de premiere, politici, structuri, cultura calității), valori clare ale managementului calității (academice, tradiționale, manageriale, pedagogice, ale angajaților)

b) Evaluarea calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică reprezintă un proces sistematic și documentat de evaluare pentru a determina în ce măsură aceste servicii îndeplinesc criteriile de evaluare prestabilite (cele prevăzute în standardele interne ale USM și în documente normative externe, aplicabile). *Evaluarea internă* a calității se referă la evaluarea

efectuată de către USM, iar *evaluarea externă a calității* la evaluarea acestor servicii efectuată de către organisme externe abilitate.

16. Acreditare: o decizie formală și independentă care arată că o instituție de învățământ superior și/ sau programele de studiu oferite de ea respectă anumite standarde.

17. Documente ale sistemului de managementul calității: toate documentele care cuprind cerințele calității și specificații referitoare la aceasta.

18. Înregistrări ale calității referitoare la sistem: rapoarte de audit, rapoarte de formare și de calificare de personal, rapoarte întocmite în conformitate cu Regulamentele universității, procese verbale ale discuțiilor, hotărâri etc.

19. Indicatori de performanță: reprezentări numerice ale realizărilor educaționale, ale programelor și proceselor sistemului de management al calității. Conțin un set de trasaturi menite să promoveze calitatea, și includ date despre admitere și absolvire, rapoarte asupra cercetărilor efectuate, costuri/student, relevanța evaluărilor studenților, mărimea salilor de clasă, laboratoarelor și echipamentul disponibil, bibliotecile, computerele și alte resurse de învățare. Indicatorii sunt transparenti pentru opinia publică.

16. Proceduri : se referă la activități individuale sau grupate pe domenii sau elemente ale sistemului de Management al calității al USM. Procedurile pot fi :

a) **de sistem :** reprezintă forma de documentație de bază utilizată pentru implementarea sistemului de management al calității

b) **specifice :** detaliază procedurile de sistem, precizând obiectivele și rezultatele preconizate ale diferitelor tipuri de activități întreprinse pentru a asigura calitatea în USM.

Art. 3.

1. Dezideratele USM în jurul cărora se cupleză principiile de asigurare a calității sunt:

- a. nu poate exista competitivitate acolo unde nu există un nivel înalt al calității;
- b. un nivel înalt al calității implică capacitatea de inovație și fidelitate față de practicile pozitive de învățare;
- c. universitățile sunt promotorii și agenții asigurării calității;
- d. o universitate competitivă promovează un nivel superior de educație, învățare performantă, cercetări științifice relevante, servicii specializate pentru societate;
- e. globalizarea cere universităților să fie creative, aceasta fiind o condiție a competitivității;
- f. calitatea activităților instituției poate fi evaluată prin intermediul unor indicatori stabiliți de instituția însăși dar în acord cu tendințele internaționale;
- g. instituția își poate asigura calitatea doar prin intermediul facultăților și catedrelor, care vor proiecta și implementa sistemul de asigurare al calității;

Art. 3.

2. În cadrul proceselor de prestare a serviciilor educaționale, Universitatea de Stat din Moldova promovează următoarele principii de bază ale managementului calității, compatibile cu tendințele actuale la nivel European:

Principiul general de funcționare al sistemului de Management al calității implementat la Universitatea de Stat din Moldova este principiul de ordine PDCA: Planifică –Efectuează – Verifică –Acționează. El va cuprinde următoarele principii specifice:

a). **principiul excelenței**, orientarea universității și a facultăților către satisfacerea optimală a cerințelor clientului, organismelor reglementatoare și a comunității Universității de Stat din Moldova și îmbunătățirea continuă a performanței, eficienței și eficacității sistemului de management al calității

b). **principiul competenței**: conformarea cu cerințele legale și de reglementare în domeniul calității și în domeniul învățământului universitar, în toate activitățile pe care le desfășoară și alinierea la standardele și practicile novatoare ale activității academice din țările europene.

c). **principiul flexibilității**: îmbunătățirea continuă a planurilor de învățământ și a metodelor de predare în conformitate cu cerințele economiei naționale și mondiale și antrenarea întregului personal didactic și administrativ în procesul de management al calității

d). **principiul transparenței**: recunoașterea responsabilității primare a USM de a monitoriza mecanismele interne pentru dezvoltarea, menținerea și îmbunătățirea sistemului de management al calității, pentru generarea și publicarea informației despre calitate și standarde

e). **principiul eficienței și eficacității**: provocarea și menținerea unei atitudini conștiente și active a personalului didactic și administrativ și al studenților; motivarea spre autoperfecționare și retribuirea muncii în conformitate cu pregătirea profesională și calitatea muncii prestate.

f). **principiul leadership-ului**: stabilirea strategiei clare în ce privește mecanismele de luare a deciziilor, atitudine proactivă și managementul excelenței, dezvoltarea sistemului de tutoriat, asigurarea climatului de încredere în interiorul Universității de Stat din Moldova, promovarea comunității academice deschise și oneste

g). **principiul continuității**: abordarea multiaspectuală și procesuală a tuturor activităților, prin evaluarea continuă internă, identificarea riscurilor posibile, a consecințelor și a impactului activităților asupra clienților Universității de Stat din Moldova precum și asigurarea continuității dintre procesul teoretic de predare și formarea abilităților.

CAPITOLUL II

METODOLOGIA ASIGURĂRII CALITĂȚII ÎN CADRUL UNIVERSITĂȚII DE STAT DIN MOLDOVA ȘI STRUCTURILE DE MANAGEMENT IMPLICATE

Art. 4 - Având în vedere misiunea și politica Universității de Stat din Moldova privind asigurarea calității, USM va dezvolta și perfecționa propriul sistem de management al calității, în baza reglementărilor în vigoare.

Art. 5 – Sistemul de management al calității a serviciilor educaționale și a cercetării științifice are drept scop: îmbunătățirea calității procesului educațional și de cercetare prin dezvoltarea unui sistem bine definit de alocare a resurselor materiale, financiare, informaționale pentru studenți și profesori, care va funcționa în baza eficienței.

Art. 6. - Obiectivele Sistemului de Management al calității în USM:

1. a contribui, în conjuncție cu alte mecanisme la promovarea calității și standardelor înalte în procesul de predare-învățare
2. a pune la dispoziția studenților, anagjatorilor și altor categorii de beneficiari informație consistentă și credibilă în ceea ce privește calitatea și standardele educaționale în USM
3. a asigura identificarea programelor educaționale cu principiul excelenței și a îmbunătăți mereu calitatea lor
4. a promova transparența în utilizarea resurselor publice
5. a promova strategiile de atragere a resurselor materiale extrabugetare
6. a dezvolta infrastructura universității prin îmbunătățirea și diversificarea bazei materiale, pentru crearea condițiilor optime pentru activitatea didactică și de cercetare
7. a spori motivația cadrelor didactice prin îmbunătățirea condițiilor de muncă, asigurarea tehnico-materială a procesului didactic, stimularea materială și crearea condițiilor de formare profesională continuă
8. a îmbunătăți relațiile cu reprezentanții comunității locale din diferite domenii
9. a asigura integrarea pe piața forței de muncă a absolvenților
10. a îmbunătăți permanent sistemul de feedback între profesori și studenți, cadre didactice-personal administrativ
11. a facilita recunoașterea reciprocă la nivel european a diplomelor și titlurilor universitare

Art. 7. - sistemul de management al calității trebuie să fie centrat pe rezultatele învățării, exprimate prin competențe profesionale și valori umane și cetățenești, care se obțin prin parcurgerea unui anumit program de studiu

Art. 8. – Obiectivele vor fi realizate prin structurile interne de Management al Calității a USM care vor:

- a) Monitoriza structurile de asigurare a calității învățământului în cadrul Universității de Stat din Moldova
- b) Asigura condițiile curriculare de integrare a Universității de Stat din Moldova în spațiul unic educațional european
- c) Evalua calitatea condițiilor/resurselor, procesului și rezultatelor formării profesionale inițiale în cadrul Universității de Stat din Moldova
- d) Organiza și coordona stagiile de practică

Art. 9. – Rectorul Universității de Stat din Moldova este responsabil pentru elaborarea politicii și a obiectivelor în domeniul calității și corelarea acestora cu serviciile de marketing, de personal, de asigurare a resurselor și de politică financiară. În baza deciziilor rectorului, competențele de conducere pot fi delegate unui prorector care devine responsabil pentru asigurarea calității.

Art. 10 - Sistemul de management al calității al USM se referă la următoarele domenii:

- a) capacitate instituțională;
- b) eficacitatea educațională;
- c) responsabilitatea managementului.

Art. 11. – Conducerea Universității de Stat din Moldova asigură infrastructura necesară realizării sistemului de management al calității.

Art. 12. – În cadrul Universității de Stat din Moldova, eficacitatea educațională se evaluează în baza următoarelor elemente: calitatea curriculei, calitatea tehnologiilor didactice, calitatea evaluării, calitatea resurselor umane, calitatea finanțării, calitatea managementului, calitatea cercetării și calitatea bazei tehnico-materiale.

- a. conținutul programelor de studii(nivelul licență și masterat) este stabilit prin Planul de învățământ, elaborat în corespundere cu cerințele procesului de la Bologna și racordat la cerințele clienților Universității de Stat din Moldova. Metodologia elaborării Planului de învățământ este definită potrivit Planului-Cadru, aprobat de Ministerul Educației și Tineretului al Republicii Moldova. Planurile de învățământ sunt aprobate de către Senatul USM și înregistrate la Ministerul de resort. Originalul Planului de învățământ se păstrează în Secția Managementul Calității, un exemplar al Planului este depus la Ministerul Educației și Tineretului, altele se afla la decanatele și catedrele responsabile de specialitate.
- b. Evaluarea cunoștințelor și competențelor studenților se realizează în conformitate cu procedurile interne ale USM, cu respectarea regulamentelor în vigoare: Regulamentul de funcționare internă a USM, Regulamentul de organizare și desfășurare a examenului de licență în instituțiile de învățământ superior universitar, Regulamentul cu privire la învățământ postuniversitar specializat(de magistrul).
- c. Activitatea de cercetare se desfășoară potrivit procedurilor interne specifice elaborate cu respectarea regulamentelor în vigoare, aprobate de către Senatul USM. Responsabilitatea pentru elaborarea și aplicarea acestor proceduri revine Departamentului Cercetări Științifice și Studii Postuniversitare. Centrele de cercetări științifice se constituie și funcționează la nivelul facultăților și catedrelor, potrivit procedurii interne a USM.
- d. Activitatea științifică a studenților este parte componentă a procesului de învățământ și este reglementată de Departamentul Cercetări Științifice și Studii Postuniversitare
- e. Activitatea financiară și tehnico-administrativă se desfășoară potrivit procedurii interne elaborate cu respectarea legislației în vigoare și aprobate de către Senatul USM.

CAPITOLUL III

ORGANIZAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Art. 13- Sistemul de management al Calității, implementat la Universitatea de Stat din Moldova, implica definirea și aplicarea unor proceduri de sistem și interne, specifice privind elaborarea, monitorizarea și revizuirea permanentă a procesului didactic și de cercetare științifică în scopul asigurării calității și în baza principiului culturii calității: principii bune vs. practici eficiente.

Art. 14 –Universitatea de Stat din Moldova trebuie să asigure menținerea conformității sistemului de management al calității cu Standardul Internațional EN ISO 9001: 2000.

Art. 15 - Conformitatea sistemului de management al Calității cu cerințele Standardului Internațional EN ISO 9001: 2000 se asigură în baza documentației specifice sistemului de management al Calității care are următoarea structură:

- a. manualul de management al calității, care prezintă sistemul de management al Calității implementat în cadrul proceselor necesare serviciilor furnizate de Universitatea de Stat din Moldova, demonstrează abilitățile organizației de a furniza consecvent servicii care să satisfacă cerințele clienților precum și cerințele legislației și reglementărilor în vigoare aplicabile; conține proceduri ale sistemului de management al Calității, interacțiunile dintre acestea și structura documentației utilizate pentru a asigura implementarea politicii și a obiectivelor în domeniul calității;
- b. procedurile generale de sistem, care prezintă forma documentației de bază utilizată pentru implementarea și menținerea sistemului de management al Calității;
- c. procedurile specifice interne, care stabilesc obiectivele și rezultatele scontate ale activității de sistem.

Art. 16 – Procedurile de sistem în cadrul Universității de Stat din Moldova cuprind :

- a) *Responsabilitatea managementului*, prin care conducerea la cel mai înalt nivel al Universității de Stat din Moldova, întreaga comunitate academică își demonstrează angajamentul pentru îndeplinirea și îmbunătățirea calității prin comunicarea în cadrul fiecărei facultăți și a fiecărei structuri administrative a importanței satisfacerii cerințelor clienților, a legislației în vigoare aplicate.
- b) *Managementul proceselor*, prin care conducerea Universității de Stat din Moldova, și respectiv a facultăților stabilește Politica și Obiectivele în domeniul calității, indicatorii calității asociați obiectivelor și însoțiți de valori –țintă, precum și acțiunile necesare realizării obiectivelor stabilite. Planificarea sistemului de management al Calității include procesele, documentele, resursele, structura organizatorică și infrastructura, așa cum sunt prezentate în Manualul Calității, secțiunea 4.4.1.
- c) *Managementul resurselor*, prin care conducerea Universității de Stat din Moldova dezvoltă politica de alocare a resurselor necesare menținerii și îmbunătățirii sistemului de management al Calității, astfel încât acesta să fie adecvat politicii generale a Universității de Stat din Moldova și să fie corelată cu portofoliul de comenzi. Resursele umane sunt cea mai valoroasă resursă a Universității de Stat din Moldova. Ele trebuie să fie competente din punctul de vedere al studiilor, instruirii, abilității și experienței.
- d) *Realizarea produsului*: Procesele necesare realizării produsului sunt :
 - ✓ Procese de planificare a realizării produsului, care sunt prezentate în Manualul Calității, secțiunea 4.4.1., diagrama 2
 - ✓ Procese referitoare la relația cu clientul, prin care se stabilește strategia privind orientarea către client
 - ✓ Procese de proiectare și dezvoltare, care include proiectarea tehnologiei de realizare a serviciului și proiectarea prestării serviciului și prin intermediul cărora facultățile se asigură că produsele achiziționate corespund cerințelor de aprovizionare specificate.
 - ✓ Procese de control al producției și furnizare a serviciilor, prin validarea procesului de învățământ și furnizarea de servicii educaționale și științifice

- ✓ Procese de păstrare a proprietății clientului, care include păstrarea diplomelor prezentate și a datelor personale cuprinse în fișa de înscriere.
- ✓ Procese de păstrare a producției, prin elaborarea Planurilor de învățământ, identificarea, analiza cerințelor clientului și comunicarea cu acesta, precum și prin prestarea de cursuri și aplicații și evaluarea studentului

e) *Masurarea, analiza și îmbunătățirea calității*, prin planificarea și implementarea de către facultati a proceselor de monitorizare, masurare, analiza și îmbunătățire în scopul de a demonstra conformitatea serviciului și sistemului de management al Calității și îmbunătățirea continuă a acestuia, precum și prin măsurarea permanentă a satisfacției clientului.

Art. 17. - Procedurile specifice interne de asigurare a calității includ:

1. *Structurile de asigurare a calității, prin:*

- a. Organizarea sistemului de asigurare a calității
- b. Elaborarea indicatorilor și metodologiei de asigurare a calității
- c. Monitorizarea procesului de asigurare a calității
- d. Elaborarea criteriilor de evaluare a calității
- e. Monitorizarea activității Consiliilor de asigurare a calității
- f. Elaborarea și perfecționarea regulamentelor interne
- g. Elaborarea strategiei formării continue a cadrelor didactice
- h. Organizarea seminarelor pentru tinerii specialiști

2. *Dezvoltarea curriculară, prin:*

- a. Monitorizarea elaborării planurilor de studii
- b. Monitorizarea elaborării standardelor/ calificărilor pentru ciclul I- Licență
- c. Coordonarea procesului de elaborare a curriculum-urilor, ciclul I-Licență
- d. Monitorizarea elaborării suporturilor de curs

3. *Evaluarea, prin:*

- a. Evaluarea rezultatelor academice (determinarea strategiei evaluării și acordarea suportului metodic în elaborarea instrumentelor de evaluare)
- b. Evaluarea documentelor normativ- reglatorii ale procesului de învățământ (planuri, curricula, materiale didactice)
- c. Evaluarea personalului metodic
- d. Evaluarea externă (crearea condițiilor de realizare a procedurii de evaluare și oferirea de asistență în procesul de evaluare externă)

4. *Monitorizarea stagiilor de practică, prin:*

- a. Elaborarea Regulamentelor de desfășurare a practicii
- b. Monitorizarea elaborării programului/ curriculumului stagiilor de practică
- c. Organizarea seminarelor și conferințelor
- d. Evidența și controlul activității studenților stagiați
- e. Evaluarea (organizarea conferințelor de totalizare a rezultatelor studenților stagiați)

CAPITOLUL III

CERINȚE REFERITOARE LA SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ÎN UNIVERSITATEA DE STAT DIN MOLDOVA

Art. 18. – sistemul de asigurare al calității la Universitatea de Stat din Moldova implică implementarea și monitorizarea sistemului de management al calității, procesului de formare profesională inițială în cadrul Universității de Stat din Moldova, în scopul îmbunătățirii continue a calității procesului didactic și de cercetare la toate nivelurile și funcțiile relevante în acord cu cerințele clienților Universității de Stat din Moldova și ale altor părți interesate și cu modificările de rigoare în reglementările aplicabile.

Art. 19. - Universitatea de Stat din Moldova asigură menținerea conformității sistemului de management al calității cu standardul internațional EN ISO 9001: 2000 cu excepția cerinței: „Proprietatea clientului”

Art. 20.- Universitatea de Stat din Moldova și respectiv facultățile, prin conducerea sa și funcțiile de resort este responsabilă de obținerea, menținerea și respectarea autorizațiilor conform cerințelor legale și a reglementărilor în vigoare, aplicabile.

Art. 21.- Consiliul Calității, constituit la nivel de Senat al USM are rol consultativ în luarea deciziilor cu privire la politica de calitate. Consiliul este coordonat de către Prorectorul pentru Activitate Didactică, în calitate de președinte și este format din 39 membri, dintre care 12 studenți, reprezentanți ai tuturor facultăților Universității de Stat din Moldova.

Art. 22.- Secția Managementul Calității monitorizează și asigură suportul logistic necesar pentru asigurarea conformității sistemului de management al calității cerințelor de referință, în baza Regulamentului de funcționare a secției

Art. 23.- Secția Managementul Calității elaborează, în baza politicii și a obiectivelor referitoare la calitate „Programul anual de activitate privind îmbunătățirea calității procesului didactic” din cadrul Universității de Stat din Moldova

Art. 24.- La nivelul fiecărei facultăți, responsabilitatea implementării și monitorizării programului de îmbunătățire al calității, revine conducerii facultății și Prodecanului pentru Calitate. Obiectivele specifice vor fi corelate cu obiectivele generale referitoare la calitate stabilite la nivel de Universitate.

Art.25.- Indicatorii de performanță utilizați în facultăți vor fi:

1.1. *nivelul de instruire al studenților:*

- 1.1.1 nivelul de instruire al studenților pînă la angajarea în câmpul muncii
- 1.1.2 recrutarea studenților din diferite medii sociale
- 1.1.3 atragerea studenților străini
- 1.1.4 competiția la admitere
- 1.1.5 nivelul de promovare
- 1.1.6 măsuri specifice pentru lucru cu studenții anului I

- 1.1.7 gradul de angajare al studenților
- 1.1.8 participarea studenților la proiecte naționale și internaționale
- 1.1.9 gradul de cunoaștere și învățare al limbilor straine
- 1.1.10 gradul de cunoaștere și învățare a TIC

- 1.2. *nivelul de calitate al corpului profesoral și al programelor de studiu*

- 1.2.1 selectarea personalului în bază de concurs și conform competenței profesionale
- 1.2.2 evaluarea periodică a cadrelor didactico-științifice
- 1.2.3 capacitatea cadrelor didactice de a se ajusta cerințelor timpului
- 1.2.4 lectoratul în alte universități din țară și de peste hotare

1.3. *mobilitatea cadrelor academice*

- 1.3.2. participarea cadrelor didactice în concursuri, competiții, proiecte
- 1.3.3. rata titularilor
- 1.3.4. perfecționarea cadrelor didactice
- 1.3.5. dezvoltarea programelor interdisciplinare
- 1.3.6. echipamentul existent în laboratoarele didactice
- 1.3.7. lectoratul în alte limbi în instituție

1.4. *calitatea cercetării:*

- 1.4.1 nivelul de implicare al cadrelor didactice în cercetări
- 1.4.2 nivelul cercetărilor efectuate la facultatea respectivă
- 1.4.3 numărul de publicații
- 1.4.4 numărul de publicații în străinătate
- 1.4.5 brevete de invenție
- 1.4.6 premii și mențiuni
- 1.4.7 reviste publicate și recunoscute în plan internațional
- 1.4.8 reuniuni științifice organizate
- 1.4.9 numărul doctoranzilor la specialitate
- 1.4.10 granturi de cercetare
- 1.4.11 calitatea laboratoarelor de cercetare
- 1.4.12 gradul de prezență în comisiile de experți și de consultanță
- 1.4.13 intervenții publice în cadrul proceselor sociale

1.5 *calitatea resurselor alocate pentru activitate:*

- 1.5.1 raportul nr. studenți/profesori
- 1.5.2 raportul personal administrativ- nr. total de cadre
- 1.5.3 finanțarea pentru fiecare student
- 1.5.4 spațiul didactic pentru fiecare student
- 1.5.5 spații laboratoare per student
- 1.5.6 diversificarea resurselor financiare: granturi, proiecte, contracte, donații
- 1.5.7 facilități pentru studenți

1.5. *calitatea predării și a învățării*

- 1.5.1 calitatea predării
- 1.5.2 prepararea și organizarea predării
- 1.5.3 gradul de cunoaștere a materiei predate
- 1.5.4 abilități de comunicare
- 1.5.5 calitatea suportului de curs
- 1.5.6 fidelitatea față de profesie
- 1.5.7 internaționalizarea cursului
- 1.5.8 calitatea relațiilor cu studenții
- 1.5.9 calitatea evaluării rezultatelor academice
- 1.5.10 implicarea în programe de dezvoltare profesională
- 1.5.11 calitatea curriculumului
- 1.5.12 promovarea excelenței în predare

1.6. *calitatea managementului*

- 1.6.1 formularea explicită a misiunii și funcțiilor universității și schema activităților
- 1.6.2 existența structurilor necesare pentru schematizarea activităților
- 1.6.3 eficiența metodelor de lucru a factorilor de decizie
- 1.6.4 reprezentanța în structurile manageriale ale cadrelor didactice și prezenta permanentă a feedback-ului
- 1.6.5 reprezentanța în structurile manageriale ale cercetătorilor și prezenta permanentă a feedback-ului
- 1.6.6 reprezentanța în structurile manageriale ale studenților și prezenta permanentă a feedback-ului
- 1.6.7 relația cu structuri economice, administrative și culturale în procesul de luare a deciziilor
- 1.6.8 aplicarea distincției și corelației dintre viziune, concepție, strategii și resurse financiare
- 1.6.9 prezenta mecanismelor și criteriilor de alocare a resurselor bugetare
- 1.6.10 metode de obținere și distribuire a resurselor extabugetare
- 1.6.11 capacitatea de a crea noi programe în contextul globalizării și internaționalizării
- 1.6.12 deschiderea spre rezolvarea problemelor economice, administrative și culturale
- 1.6.13 deschiderea pentru problemele societății contemporane
- 1.6.14 acreditarea internă a mecanismelor de luare a deciziilor și programelor
- 1.6.15 evaluarea internă și externă a serviciilor prestate

1.7. *calitatea procedurilor de evaluare efectuate de către facultăți, decanate, catedre*

- 1.7.1 autoevaluarea are loc conform cerințelor Procesului de la Bologna, prin analiza SWOT
- 1.7.2 existența propunerilor pentru evaluatori interni și externi
- 1.7.3 includerea evaluatorilor externi în procesul de luare al deciziilor
- 1.7.4 discutarea rezultatelor evaluărilor externe cu cei implicați în luarea deciziilor
- 1.7.5 transparența datelor referitoare la evaluare

Art. 26. – Evaluarea, monitorizarea și îmbunătățirea rezultatelor proceselor didactice și de cercetare în cadrul Uniunii de Stat din Moldova se realizează, potrivit documentației prezentate în Manualul de management al calității astfel:

- a. evaluarea satisfacției clienților și a altor părți interesate de serviciile educaționale și de cercetare oferite de Universitatea de Stat din Moldova
- b. identificarea cauzelor necorespunderilor
- c. formularea obiectivelor de îmbunătățire
- d. programarea acțiunilor pentru realizarea obiectivelor
- e. realizarea și monitorizarea obiectivelor
- f. verificarea eficacității acțiunilor realizate pentru îmbunătățirea calității
- g. acțiuni de prevenție și corective.

CAPITOLUL IV

EVALUAREA INTERNA A CALITĂȚII SERVICIILOR EDUCATIONALE ȘI DE CERCETARE ȘTIINȚIFICĂ

Art. 27. – La nivelul USM, evaluarea internă a serviciilor educaționale și de cercetare, este executată de „Consiliul Calității”. Consiliul este alcatuit din membrii comunității USM și reprezentanți ai altor parti interesate de serviciile oferite de USM din Moldova; și anume:

Membri din oficiu: Prorectorul pentru activitatea didactică - Președinte.

Șeful Secției Managementul Calității, Evaluare și Dezvoltare Curriculară-
Vice-președinte.

Adjunctul șefului Secției Managementul Calității, Evaluare și Dezvoltare
Curriculară - secretar;

președinții Comisiilor de Asigurare a Calității de la Facultățile USM;

Membri aleși: 2 reprezentanți ai studenților, delegați de ASUSM.

2 reprezentanți ai angajatorului, propuși de Facultățile USM (prin rotație).

Art. 28. - Consiliul Calității are următoarele atribuții:

- a. monitorizează aplicarea procedurilor de evaluare și asigurare a calității la nivel de universitate, aprobate de carte Rectorul USM, referitoare la capacitatea instituțională, eficacitatea educatională și la sistemul de Management al calității USM;
- b. elaborează anual „Raportul de autoevaluare al USM”, conform indicatorilor calității, prezentați în prezentul Regulament pe care îl prezintă în fața Senatului USM. Acest raport este adus la cunoștință clienților USM și tuturor părților interesate, prin publicare și pus la dispoziția organismelor abilitate pentru evaluarea externă a calității serviciilor educationale și de cercetare științifică;
- c. elaborează propuneri de îmbunătățire a calității serviciilor educationale și de cercetare științifică;
- d. monitorizează implementarea Hotărârii Senatului USM cu privire la asigurarea calității serviciilor educationale și de cercetare științifică;
- e. cooperează cu organismele abilitate pentru evaluarea externă a calității serviciilor educationale și de cercetare științifică;

Art. 29. – La nivelul facultatilor „Comisiile de Asigurare a Calității” sunt structuri consultative ale Consiliilor Facultăților, formate în scopul de a promova politica de asigurare a calității procesului

de formare profesională la Facultate. Activitatea Comisiilor este asistată de către Secția Managementul Calității, Evaluare și Dezvoltare Curriculară.

Art. 30. – Atribuțiile Secției Managementul Calității, Evaluare și Dezvoltare Curriculară al USM privind sistemul de asigurare a calității serviciilor educationale și de cercetare științifică sunt cele prevăzute în „Regulamentul de funcționare al Secției”, aprobat de Senatul USM.

CAPITOLUL V

EVALUAREA ACADEMICA A CORPULUI PROFESORAL

Art. 31. – Calitatea corpului profesoral se asigură prin metodologii și proceduri proprii, elaborate în conformitate cu legislația și reglementările în vigoare aplicabile. Evaluarea calității corpului profesoral se desfășoară pe două paliere majore:

- a) evaluarea calității corpului profesoral de către comisiile abilitate, formate din reprezentanți ai comunității academice USM;
- b) evaluarea calității corpului profesoral de către studenți. Instrumentele și procedura de evaluare sunt prezentate în Regulamentul de funcționare internă a Universității de Stat din Moldova.

Art. 32. – Responsabilitatea pentru activitatea de evaluare academică a corpului profesoral revine Rectorului USM.

CAPITOLUL VI

DISPOZITII FINALE

Art. 33. – Senatul Universității de Stat din Moldova va analiza anual sistemul de asigurare a calității serviciilor educationale și de cercetare științifică, în concordanță cu prevederile prezentului Regulament.

Art. 34. – Prezentul Regulament, ca și modificările ulterioare sunt aprobate de către Senatul Universității de Stat din Moldova.

Art. 35. – Prima ediție a Regulamentului a fost aprobată de către Senatul USM din septembrie 2009 și intra în vigoare începând cu această dată.