

	<b>Universitatea de Stat din Moldova</b>	<b>Organism emitent</b> Departamentul Managementul Calității
	<b>REGULAMENT          CU PRIVIRE LA MANAGEMENTUL          CALITĂȚII SERVICIILOR DE FORMARE          PROFESIONALĂ LA UNIVERSITATEA          DE STAT DIN MOLDOVA</b>	<b>APROBAT de Senatul USM          26 decembrie 2019,          proces-verbal nr. 4          Rector, prof. univ. dr. hab.          Gheorghe Ciocanu</b>



## REGULAMENT

### **CU PRIVIRE LA MANAGEMENTUL CALITĂȚII SERVICIILOR DE FORMARE PROFESIONALĂ LA UNIVERSITATEA DE STAT DIN MOLDOVA (USM)**

#### PREAMBUL

Luând în considerație faptul, că USM se definește ca fiind o instituție care prestează servicii educaționale de calitate,

Ținând seama de faptul, că misiunea USM constă în formarea profesională inițială și continuă a cadrelor de înaltă calificare, capabile să lucreze în domeniile economiei naționale: producție și cercetare, precum și să fie competitive 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 educaționale care să satisfacă nevoile clienților noștri, precum și cerințele legislației în vigoare,

Luând în considerație faptul că USM, fiind angajată în îmbunătățirea continuă a calității procesului didactic la toate nivelurile și funcțiile relevante, promovează încrederea clienților în faptul că procesele utilizate pentru realizarea serviciilor educaționale sunt monitorizate în direcția sporirii calității acestora,

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 educaționale oferite,

Senatul Universității de Stat din Moldova, emite prezentul **Regulament**:

## **CAPITOLUL I**

### ***DISPOZIȚII GENERALE***

**Art. 1.** Prezentul regulament este elaborat în conformitate cu:

- Declarația de la Bologna, 19 iunie 1999 ;
- Cadrul european pentru asigurarea calității în educație și formare profesională (EQAVET FRAMEWORK) ;
- Recomandarea Parlamentului European și a Consiliului privind stabilirea unui cadru european de referință pentru asigurarea calității în educație și formare profesională din 18 iunie 2009 ;
- Declarația de la Budapesta-Viena privind crearea Spațiului european al învățământului superior, martie 2010 ;
- 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 ;
- Strategia Europa 2020 ;
- Cadrul strategic pentru cooperarea europeană în domeniul educației și a formării (ET 2020) ;
- Codul Educației al Republicii Moldova, Legea nr. 152 din 17.07.2014;
- Strategia de dezvoltare a educației pentru anii 2014-2020 "Educația-2020", aprobată prin HG nr. 944 din 14.11.2014 ;
- Recomandări cu privire la implementarea și îmbunătățirea sistemului de management al calității, Dispoziția Ministerului Educației nr. 503 din 27.11.2014;
- 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, Anexa nr. 1 la HG nr. 616 din 18.05.2016;
- Nomenclatorul domeniilor de formare profesională și al specialităților în învățământul superior, aprobat prin HG Nr. 482 din 28.06.2017;
- Cadrul Național al Calificărilor din Republica Moldova, aprobat prin HG nr. 1016 din 23.11.2017;
- Carta Universității de Stat din Moldova, aprobată la ședința Senatului USM, proces-verbal nr. 7 din 31.03.2015;
- Strategia politicilor de personal la Universitatea de Stat din Moldova, aprobată prin decizia Senatului USM nr. 01/623 din 28.03.2014;
- Strategia de cercetare și inovare la Universitatea de Stat din Moldova pentru perioada 2015-2020, aprobată la ședința Senatului USM din 31.03.2015;
- Planul strategic al USM (2016-2020), aprobat de Senatul USM, proces-verbal nr. 4 din 22.12.2015;
- Planul strategic instituțional de internaționalizare pentru aniii 2018-2020, aprobat de Senatul USM, proces-verbal nr. 8 din 24.04.2018;
- Codul de etică și integritate academică al Universității de Stat din Moldova, aprobat la ședința Senatului USM, proces-verbal nr. 7 din 06.11.2018;
- Regulamentul de organizare și funcționare a Departamentului Managementul Calității, aprobat la ședința Senatului USM, proces-verbal nr. 4 din 26.12.2019;
- Regulamentul de organizare și funcționare a Consiliului Calității, aprobat la ședința Senatului USM, proces-verbal nr. 4 din 26.12.2019;
- Regulamentul de organizare și funcționare a Comisiilor de asigurare a calității, aprobat la ședința Senatului USM, proces-verbal nr. 4 din 26.12.2019.

**Art. 2.** Prezentul Regulament definește principiile de bază promovate de către USM în asigurarea calității serviciilor de formare profesională, metodologia managementului calității și structurile implicate în asigurarea calității, precum și procedurile de asigurare a eficienței educaționale și menținere a conformității sistemului de asigurare a calității din Universitatea de Stat din Moldova cu standardele internaționale. Prevederile acestui Regulament se aplică tuturor structurilor USM (facultăți, departamente, școli doctorale).

**Art. 3.** În cadrul USM prezentul Regulament stabilește următoarele definiții operaționale în vederea utilizării lor în procesul de management al calității:

**Asigurarea calității:**

- a) ansamblu de acțiuni, adoptate de către USM, prin intermediul cărora sunt stabilite și menținute criteriile de evaluare și care vizează dezvoltarea capacității USM de a elabora, planifica și implementa programe de studii 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, asigurare, 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 continuă, pe diseminarea informației și concluziilor printr-un proces consistent și criterii foarte clar stabilite.

**Clienți ai Universității:** studenți, candidați, agenți economici.

**Clienți externi:** organizațiile care angajează absolvenții Universității și cele care finanțează programele de instruire desfășurate de către Universitate pentru personalul lor, instituții angajatoare etc.

**Clienți interni:** studenții, care își fac studiile la programele de studii superioare de licență, master sau doctorat.

**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 și personalul didactic auxiliar ai Universității.

**Comunitatea USM:** comunitatea academică, personalul tehnic și administrativ al Universității.

**Produs al Universității:** competențele profesionale și sociale dobândite de către absolvenții Universității.

**Servicii educaționale:** studii superioare de licență, studii superioare de master, studii universitare avansate de doctorat.

**Producția științifico-metodică:** articole publicate în reviste cotate ISI, studii publicate în volumele unor manifestări științifice recunoscute, cu ISSN sau ISBN, tratate, monografii, cărți de specialitate, rapoarte de cercetare, brevete de invenții, lucrări metodice.

**Managementul calității:** ansamblul măsurilor și activităților, aprobate și coordonate în mod regulat, la nivel instituțional, prin care se orientează și monitorizează calitatea proceselor. Orientarea și monitorizarea Universității în ceea ce privește calitatea implică: stabilirea politicii și a obiectivelor referitoare la calitate, planificarea calității, monitorizarea calității, asigurarea calității.

**Sistem de management al calității:** sistem de management prin care se orientează, monitorizează și evaluează calitatea în Universitate.

**Politica referitoare la calitate:** direcția și intențiile generale ale Universității, în ceea ce privește calitatea, exprimate oficial de către Senat și Consiliul de administrație.

**Evaluarea calității:** procesul de evaluare internă sau externă a calității serviciilor educaționale oferite de Universitate. Conține acele mecanisme, tehnici și activități utilizate de către Departamentul Managementul Calității sau orice organism extern abilitat să evalueze calitatea la USM. Operarea conceptului presupune: contextul (național sau internațional), metodele (autoevaluarea, evaluarea externă), nivelele (sistemul, instituția, facultățile, școlile doctorale, programele de studii, indivizii), mecanismele (modalități de premiere, politici, structuri, cultura calității), valori clare ale managementului calității (academice, tradiționale, manageriale, pedagogice, ale angajaților).

**Evaluarea calității serviciilor de formare profesională:** procesul sistematic și documentat de evaluare cu scopul determinării măsurii în care respectivele servicii îndeplinesc criteriile de evaluare prestabilite și standardele naționale/ internaționale de referință (cele prevăzute în standardele interne ale USM și în documentele normative externe). *Evaluarea internă a calității* se referă la evaluarea periodică efectuată de către structurile interne de management al calității din cadrul USM, iar *evaluarea externă a calității* - la evaluarea respectivelor servicii, efectuată de către instituțiile externe abilitate : Ministerul Educației, Culturii și Cercetării și Agenția Națională de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare sau o altă agenție de evaluare a calității, înscrisă în Registrul European pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior.

**Acreditare:** proces de evaluare externă a calității unui program de studii și/ sau a instituției de învățământ, materializat prin eliberarea unui act, care demonstrează faptul că instituția și/ sau programele de studii oferite de aceasta, corespund standardelor naționale de referință și are dreptul de a desfășura procesul educațional, de a organiza admiterea la studii și la examenele de finalizare, precum și dreptul de a emite diplome, certificate și alte acte recunoscute de Ministerul de resort.

**Documente ale sistemului de management al calității:** totalitatea documentelor care cuprind cerințele calității elaborate în conformitate cu standardele de acreditare, criteriile și indicatorii de performanță.

**Înregistrări ale calității referitoare la sistem:** rapoarte de audit (de autoevaluare), rapoarte de formare și de calificare de personal, rapoarte întocmite în conformitate cu Regulamentele

Universității, procese-verbale ale ședințelor, hotărâri etc.

**Indicatori de performanță:** reprezentări numerice ale realizărilor educaționale, ale programelor și proceselor sistemului de management al calității. Conțin un set de criterii menite să promoveze calitatea și includ date despre admitere și absolvire, rapoarte asupra cercetărilor efectuate, costuri per student, relevanța evaluărilor studenților, suprafața sălilor de clasă și laboratoarelor, echipamentul disponibil, biblioteci, computere și alte resurse de predare-învățare-evaluare. Indicatorii sunt transparenți pentru opinia publică.

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

- a) **de sistem:** reprezintă forma de documentație de bază utilizată pentru implementarea și menținerea sistemului de management al calității la USM;
- b) **operaționale:** detaliază procedurile de sistem, specificând obiectivele și rezultatele preconizate ale diferitor tipuri de activități întreprinse pentru a asigura calitatea în cadrul USM.

**Art. 4.** Procedurile de sistem în cadrul USM cuprind:

a) *Responsabilitatea managementului*, prin intermediul cărora conducerea Universității de Stat din Moldova, dar și întreaga comunitate academică își demonstrează angajamentul de a asigura și îmbunătăți în mod continuu calitatea, prin implicarea, la nivelul fiecărei facultăți, școli doctorale și altor structuri administrative, în vederea satisfacerii solicitărilor clienților, în conformitate cu actele normative în vigoare.

b) *Managementul proceselor*, prin intermediul cărora conducerea Universității de Stat din Moldova și, respectiv, a facultăților și școlilor doctorale, 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 instituțională.

c) *Managementul resurselor*, prin intermediul cărora 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 USM și să fie corelată cu portofoliul necesităților. Cea mai valoroasă resursă a USM sunt resursele umane. Ele trebuie să fie competente din punct de vedere al calificărilor, abilității și experienței.

d) *Managementul produsului* care se asigură prin următoarele procese:

- ✓ planificarea realizării produsului;
- ✓ relația cu clientul, prin care se stabilește strategia privind orientarea către client;
- ✓ proiectarea și dezvoltarea, care includ proiectarea tehnologiei de realizare a serviciului și proiectarea prestării serviciului, prin intermediul cărora facultățile se asigură că produsele achiziționate corespund cerințelor;
- ✓ controlul serviciilor, prin validarea procesului de învățământ și furnizării de servicii educaționale și științifice de înaltă calitate;
- ✓ păstrarea proprietății clientului, care include arhivarea diplomelor prezentate și a datelor personale cuprinse în fișa de înscriere;
- ✓ prestarea serviciilor, 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) *Măsurarea, analiza și îmbunătățirea continuă a calității*, prin planificarea și implementarea de către facultăți a proceselor de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire cu scopul de a pune în evidență conformitatea serviciului și a sistemului de management al calității, precum și îmbunătățirea continuă a acestuia ca urmare a măsurării permanente a satisfacției clientului.

**Art. 5.** Procedurile operaționale 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 Comisiilor de asigurare a calității;
- f. Elaborarea și perfecționarea regulamentelor interne;
- g. Elaborarea strategiei formării continue a cadrelor didactice;
- h. Asigurarea calității resursei umane: angajarea, formarea continuă, evaluarea performanțelor.

2. *Dezvoltarea curriculară, prin:*

- a. Monitorizarea elaborării planurilor de învățământ;
- b. Monitorizarea procesului de elaborare a curricula;
- c. Monitorizarea elaborării suporturilor de curs și a altor materiale metodic-didactice.

3. *Evaluarea, prin:*

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

4. *Monitorizarea stațiilor de practică, prin:*

- a. Elaborarea Regulamentelor de desfășurare a stațiilor de practică;
- b. Monitorizarea elaborării curricula stațiilor de practică;
- c. Evidența și controlul activității studenților stagiari;
- d. Evaluarea prin organizarea conferințelor de totalizare a rezultatelor studenților stagiari/ prezentarea rapoartelor de practică.

**Art. 6.** Dezideratele USM în jurul cărora se cuplează 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, inclusiv prin cercetare, dezvoltare și inovare;
- c. universitățile sunt promotorii și agenții asigurării calității;
- d. universitatea 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 naționale și internaționale;
- g. instituția își poate asigura calitatea doar prin intermediul facultăților, departamentelor, școlilor doctorale, care vor proiecta și implementa sistemul de asigurare a calității.

**Art. 7.** În cadrul proceselor de prestare a serviciilor de formare profesională, USM promovează următoarele principii de bază ale managementului calității, compatibile cu tendințele actuale la nivel ale învățământului superior la nivel european:

**Principiul general de funcționare** al sistemului de management al calității implementat la USM este principiul de ordine: *Planifică – Efectuează – Verifică – Acționează*. El va cuprinde următoarele principii specifice:

- a) **principiul excelenței** - orientarea Universității, a facultăților, departamentelor și școlilor doctorale către satisfacerea la nivel maxim a cerințelor clientului, organismelor reglementatoare și a comunității USM și îmbunătățirea continuă a performanței, eficienței și eficacității sistemului de management al calității;
- b) **principiul competenței** - conformitatea 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 inovatoare ale activității academice din țările europene;
- c) **principiul flexibilității** - îmbunătățirea continuă a planurilor de învățământ, curricula 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 cu privire la calitate și standarde;
- e) **principiul eficienței și eficacității** - asigurarea și menținerea unei atitudini conștiente și active a personalului didactic, administrativ și a studenților; retribuirea muncii în conformitate cu pregătirea profesională și autoperfecționare, calitatea muncii prestate;
- f) **principiul leadership-ului** - stabilirea strategiei în ceea ce privește mecanismele de luare a deciziilor, atitudine proactivă și managementul excelenței, dezvoltarea sistemului de tutoriat, inclusiv la nivelul școlilor doctorale prin intermediul conducătorilor științifici și comisiile de îndrumare, asigurarea climatului de încredere în interiorul USM, 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 USM, precum și asigurarea continuității dintre ciclurile de studii (I, II și III), dintre procesul teoretic de predare și formarea abilităților/competențelor practice.

## CAPITOLUL II

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

**Art. 8.** Având în vedere misiunea și politica USM privind asigurarea calității, instituția își va dezvolta și perfecționa propriul sistem de management al calității, în baza reglementărilor în vigoare.

**Art. 9.** Sistemul de management al calității serviciilor de formare profesională are drept scop: îmbunătățirea calității procesului educațional prin dezvoltarea unui sistem bine definit de alocare a resurselor intelectuale, materiale, financiare, informaționale pentru studenți și profesori, care va funcționa în baza eficienței.

**Art. 10.** Obiectivele sistemului de management al calității (SMQ) în cadrul USM:

1. a contribui, în conjuncție cu diverse mecanisme, la promovarea calității și standardelor înalte în procesul de predare-învățare-evaluare ;
2. a pune la dispoziția studenților, angajatorilor și altor categorii de beneficiari informație realistă și completă în ceea ce privește calitatea și standardele educaționale ale 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, în scopul creării condițiilor optime pentru activitatea didactică și de cercetare;
7. a spori motivația cadrelor didactice și științifice 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 condițiile de integrare a absolvenților pe piața forței de muncă;
10. a îmbunătăți permanent sistemul de feedback între profesori și studenți, cadre didactice-personal administrativ ;
11. a coordona evaluarea internă/ externă a programelor de studii superioare;
12. a facilita recunoașterea reciprocă la nivel european a diplomelor și titlurilor universitare.

**Art. 11.** Sistemul de management al calității este centrat pe rezultatele învățării, inclusiv prin cercetare, dezvoltare, inovare, exprimate prin competențe profesionale, dar și prin valori general umane și cetățenești, care se acumulează pe durata unui anumit program de studii.

**Art. 12.** Obiectivele SMQ se realizează prin implicarea structurilor interne de management al calității ale USM care:



- a) monitorizează structurile de asigurare a calității învățământului din cadrul USM;
- b) asigură condițiile curriculare de integrare a USM în spațiul unic educațional european;
- c) evaluează calitatea condițiilor/ resurselor, procesului și a rezultatelor formării profesionale inițiale în cadrul USM;
- d) contribuie la procesul de evaluare internă/ externă a programelor de studii.

**Art. 13.** Rectorul USM este responsabil pentru elaborarea politicii și a obiectivelor în domeniul calității și corelarea acestora cu politicile 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. 14.** Sistemul de management al calității la USM se referă la următoarele domenii:

- a) capacitatea instituțională;
- b) eficacitatea educațională;
- c) calitatea programelor de formare profesională inițială și continuă;
- d) rezultatele cercetărilor științifice;
- e) managementul instituțional al calității.

**Art. 15.** Conducerea USM asigură infrastructura necesară sistemului de management al calității.

**Art. 16.** În cadrul USM eficacitatea educațională se evaluează în baza următoarelor elemente: calitatea curriculei, calitatea metodelor și tehnologiilor didactice, calitatea evaluării, calitatea resurselor umane, calitatea finanțării, calitatea managementului, calitatea cercetării și calitatea bazei tehnico-materiale:

- a. Conținutul programelor de studii (licență, master și doctorat) este stabilit prin Planul de învățământ, elaborat în corespundere cu cerințele procesului de la Bologna și racordat la cerințele clienților USM. Metodologia elaborării Planului de învățământ este definită potrivit Planului-Cadru, aprobat de Ministerul Educației, Culturii și Cercetării al RM.
- b. Evaluarea cunoștințelor și competențelor studenților se realizează în conformitate cu prevederile conceptuale ale cadrului normativ național și instituțional.
- c. Activitatea științifică a studenților este parte componentă a procesului de învățământ, iar pentru ciclul III este reglementată de Institutul de Cercetare și Inovare, Consiliul Științific și Școala Doctorală.
- d. Activitatea financiară și tehnico-administrativă se desfășoară potrivit cadrului normativ existent.

### **CAPITOLUL III**

#### **STRUCTURA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII**

**Art. 17.** Sistemul de management al calității, implementat la USM, implică definirea și aplicarea unor proceduri de sistem și operaționale privind elaborarea, monitorizarea, revizuirea permanentă și evaluarea procesului didactic de formare profesională la ciclurile I, II și III în scopul asigurării calității serviciilor de formare profesională.

**Art. 18.** Sistemul de management al calității este administrat și coordonat la fiecare nivel ierarhic de către managerul respectiv: Universitate – Rector, facultate – decan, departament – șef departament,

secție – șef secție, școală doctorală - directorul școlii doctorale, care își asumă responsabilitatea pentru asigurarea calității în subdiviziunea gestionată.

**Art. 19.** Principalele structuri ale Sistemului de management al calității în cadrul USM sunt :

la nivel de Universitate – *Senatul, Consiliul de Administrație, Institutul de Cercetare și Inovare, Consiliul Calității* ;

la nivel de facultate - *Consiliul Facultății, Comisia de Asigurare a Calității* ;

la nivel de departament – *responsabilul/responsabilii de asigurare a calității*  
pentru ciclul III, studii superioare de doctorat - *Consiliul științific, Școala doctorală, Consiliul Școlii doctorale.*

**Art.20.** În vederea menținerii funcționalității și monitorizării continue a eficienței sistemului de management al calității la USM, în baza Regulamentului de organizare și funcționare, funcționează *Departamentul Managementul Calității.*

**Art. 21.** Atribuțiile structurilor de asigurare a calității

La nivel de Universitate, responsabilitățile privind Sistemul de management al calității îi revin Senatului USM, care este organul colectiv suprem de conducere, președinte fiind Rectorul.

**Senatul** are următoarele atribuții:

- stabilirea strategiei, politicii, obiectivelor și priorităților în domeniul calității;
- urmărirea realizării acestora în întreaga instituție;
- asigurarea resurselor umane, materiale și financiare necesare realizării procesului educațional
- îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității ;
- organizarea și desfășurarea concursurilor pentru ocuparea posturilor științifico-didactice, științifice și manageriale vacante;
- aprobarea planurilor de dezvoltare strategică a facultăților, corelate cu planul strategic al Universității;
- aprobarea programelor în domeniile de formare profesională inițială și continuă, precum și celor pentru studiile universitare de licență, master și doctorat ;
- aprobarea programelor pentru studiile de postdoctorat ;
- aprobarea planurilor de învățământ, planurilor de cercetare și de activitate științifico-metodică, planului de asigurare al calității ;
- aprobarea regulamentelor interne, metodologiilor, procedurilor de sistem și operaționale etc.;
- aprobarea încheierii contractelor de cooperare națională și internațională interuniversitară;
- exercitarea altor atribuții care decurg din prevederile cadrului normativ și a Regulamentului Senatului USM.

**Consiliul de Administrație** este un organ colectiv de lucru, format din Rector (președinte), prorectori, decanii facultăților, șefii de departamente și ale altor subdiviziuni universitare, care are următoarele atribuții:

- propune strategii și politici pe domenii de interes ale Universității ;
- propune înființarea, funcționarea, reorganizarea și desființarea structurilor de învățământ și cercetare ale Universității ;

- elaborează și propune regulamentele și metodologiile privind: admiterea, organizarea, desfășurarea și finalizarea programelor de studii universitare și postuniversitare; măsurile de sancționare a personalului cu performanțe profesionale slabe; evaluarea periodică a rezultatelor și performanțelor personalului didactic și de cercetare din Universitate; organizarea și funcționarea structurilor academice ;
- propune inițierea unor programe noi de studii și renunțarea la cele care nu mai corespund misiunii Universității sau care sunt ineficiente din punct de vedere educațional sau financiar;
- propune, până în luna iunie a fiecărui an, structura anului universitar, calendarul activităților educaționale specifice semestrelor academice de studii;
- analizează și înaintază spre aprobare planurile de învățământ ale programelor de studii universitare;
- îndeplinește alte atribuții stabilite de Senatul universitar, conform legii.

**Consiliul Calității** are următoarele atribuții:

- monitorizează aplicarea procedurilor de evaluare și asigurare a calității la nivel de Universitate, aprobate de către Rectorul USM, referitoare la capacitatea instituțională, eficacitatea educațională și la sistemul de management al calității la USM ;
- elaborează Raportul anual de autoevaluare al USM, conform indicatorilor calității, incluși în prezentul Regulament, pe care îl prezintă 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 de formare profesională ;
- formulează propuneri de îmbunătățire a calității serviciilor de formare profesională ;
- monitorizează implementarea deciziilor Senatului USM cu privire la asigurarea calității serviciilor de formare profesională;
- cooperează cu organismele abilitate în vederea evaluării externe a calității serviciilor de formare profesională.

La nivel de facultate, responsabilitățile privind sistemul de management al calității sunt atribuite **Consiliului Facultății**, organism decizional și deliberativ al facultății, condus de decan și are următoarele atribuții:

- elaborarea și aprobarea planului de dezvoltare strategică al facultății;
- elaborarea și aprobarea planului anual de activitate al facultății;
- prezentarea și aprobarea raportului de activitate al facultății la finele anului de învățământ ;
- aprobarea planului de dezvoltare strategică al departamentelor ;
- aprobarea planului de activitate anual al departamentelor;
- aprobarea raportului de activitate didactico-științifică al departamentului la sfârșitul anului de studii ;
- constituirea și monitorizarea activității Comisiei de Asigurare a Calității în cadrul facultății;
- aprobarea planului anual de activitate al Comisiei de Asigurare a Calității;
- aprobarea raportului anual de activitate al Comisiei de Asigurare a Calității ;
- organizarea, coordonarea și controlul realizării procesului de studii;
- organizarea și monitorizarea activității extracurriculare a studenților;
- asigurarea indicatorilor de performanță cu privire la obiectivele sistemului de management al calității ;
- exercită alte atribuții care rezultă din prevederile cadrului normativ și a Regulamentului de

funcționare a facultății la USM.

**Comisia de Asigurare a Calității** este o structură consultativă de lucru a Consiliului Facultății, formată în scopul de a promova politica de asigurare a calității procesului de formare profesională (ciclul I și II) la facultate. Activitatea Comisiilor este asistată de către Departamentul Managementul Calității. Comisia de Asigurare a Calității are următoarele atribuții:

- aplică politica USM în domeniul asigurării calității procesului didactic;
- elaborează planul anual de activitate;
- elaborează și prezintă spre aprobare Consiliului Facultății la finele anului raportul cu privire la activitatea Comisiei pe parcursul anului de învățământ ;
- implementează hotărârile Consiliului Facultății cu privire la asigurarea calității studiilor la specialități ;
- coordonează, monitorizează și evaluează sistemul de asigurare a calității la facultate;
- coordonează și monitorizează elaborarea/ modernizarea planurilor de învățământ pentru programele de studii superioare de licență și master;
- coordonează elaborarea și evaluează curricula pentru unitățile de curs/ modulele din planurile de învățământ pentru ciclul I, licență și ciclul II, master;
- coordonează inițierea și monitorizarea procedurilor obiective și transparente de evaluare a rezultatelor învățării și de evaluare periodică a performanțelor corpului profesoral;
- monitorizează și evaluează calitatea suporturilor metodice;
- coordonează și participă la activitatea de evaluare internă/ externă a programelor de studii;
- exercită alte atribuții, care decurg din prevederile cadrului normativ și a Regulamentului de organizare și funcționare a Comisiilor de Asigurare a Calității.

**Responsabilul/responsabilii de calitate din cadrul departamentului** are rolul de consultare a Comisiei de Asigurare a Calității din cadrul facultății, având scopul de a promova politica de asigurare a calității procesului de formare profesională la nivel de departament. Acesta are rolul de a asigura buna desfășurare a activităților privind asigurarea și evaluarea calității activităților din cadrul departamentului, în strânsă colaborare cu Comisia de Asigurare a Calității din cadrul facultății respective.

La nivel de departament academic, **șeful departamentului** are împuternicirea și responsabilitatea privind asigurarea calității tuturor proceselor desfășurate în cadrul acestuia. La fel, șeful departamentului poate numi un responsabil de program, care poartă răspundere pentru proiectarea, monitorizarea și îmbunătățirea continuă a calității programului de studii.

Pentru ciclul III, studii superioare de doctorat, **Consiliul Științific** al USM este organul colectiv care asigură coordonarea întregii activități de doctorat în cadrul Universității, oferind sprijin instituțional, administrativ și logistic școlilor doctorale din cadrul USM. Activitatea Consiliului Științific este coordonată de către Rector și Prorectorul pentru activitate științifică.

În domeniul managementului calității Consiliul Științific are următoarele atribuții:

- asigură implementarea politicii USM în promovarea calității la ciclul III de studii superioare și în cercetarea doctorală ;
- elaborează și aprobă Procedura operațională de management al calității la ciclul III de studii universitare ;

- adoptă măsurile necesare pentru asigurarea calității proiectelor de granturi doctorale și postdoctorale, înaintate la concursurile naționale organizate de MECC și ANCD ;
- elaborează analize privind eficientizarea structurii instituționale a studiilor de doctorat și le prezintă spre examinare organelor ierarhic superioare;
- stabilește standardele și indicatorii de performanță pentru conducătorii de doctorat (consultanții științifici) și asigură evaluarea lor periodică privind respectarea indicatorilor de referință și a normelor de etică și deontologie;
- organizează studierea opiniei conducătorilor de doctorat și a studenților-doctoranzi privind calitatea studiilor de doctorat;
- organizează și coordonează auditul intern/ extern al școlilor doctorale, conform indicatorilor de calitate incluși în Ghidul de evaluare externă a programelor de studii de doctorat, elaborate de către ANACEC;
- elaborează propuneri de îmbunătățire a calității serviciilor de formare profesională Ciclul III și de cercetare doctorală ;
- monitorizează implementarea deciziilor Senatului USM cu privire la asigurarea calității serviciilor de formare profesională și de cercetare doctorală ;
- cooperează cu Consiliul Calității al USM, cu organismele abilitate pentru evaluarea externă a calității serviciilor de formare profesională;
- exercită și alte atribuții specifice, stabilite prin Codul educației, Carta USM, Regulamentul de organizare și funcționare a Consiliului Științific în cadrul USM și alte acte normative.

**Consiliul Școlii Doctorale** dispune de următoarele atribuții în câmpul managementului calității:

- elaborează planuri anuale de activitate, implicând asigurarea calității la nivelul școlii doctorale;
- elaborează planuri de învățământ pentru programul de studii superioare avansate de doctorat ;
- avizează și evaluează, periodic, curricula disciplinelor incluse în planul de învățământ ;
- stabilește procedurile de autoevaluare internă și de revizuire a programului de studii, precum și a personalului academic (fișe de evaluare, chestionare, etc.) ;
- organizează chestionări periodice în materie de calitate ale conducătorilor de doctorat și ale studenților-doctoranzi ;
- elaborează rapoarte periodice de evaluare a calității în cadrul Școlii Doctorale;
- monitorizează performanța personalului academic;
- elaborează rapoarte de autoevaluare în vederea evaluării externe a programelor de studii superioare de doctorat ;
- participă în procesul de evaluare externă în vederea autorizării provizorii sau a acreditării/reacreditării Școlii Doctorale.

#### **CAPITOLUL IV**

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

**Art. 22.** Sistemul de asigurare al calității al USM presupune implementarea și monitorizarea sistemului de management al calității, procesului de formare profesională inițială în cadrul USM, 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. 23.** Universitatea de Stat din Moldova, facultățile, departamentele academice și școlile doctorale sunt responsabile de obținerea, menținerea și respectarea autorizărilor conform cerințelor legale și a reglementărilor în vigoare, aplicabile.

**Art. 24.** Consiliul Calității are rol consultativ în luarea deciziilor cu privire la politica de calitate a procesului educațional la programele de studii de la ciclul I și II. Consiliul este coordonat de către Prorectorul pentru activitate didactică, în calitate de președinte, și membri, de regulă, președinții Comisiilor de Asigurare a Calității ai tuturor facultăților Universității de Stat din Moldova. Din Consiliu mai fac parte: un membru din partea Consiliului Științific, reprezentanți ai studenților delegați de ASUSM, cât și angajatori.

**Art. 25.** Consiliul Științific al USM face parte din sistemul organelor de conducere ale USM și are atribuții cu privire la managementul școlilor doctorale, adoptarea măsurilor necesare pentru asigurarea calității studiilor superioare de doctorat, pentru buna desfășurare a evaluărilor periodice ale școlilor doctorale și conducătorilor de doctorat, pentru respectarea normelor de etică și deontologie de către conducătorii de doctorat și studenții-doctoranzi. Politica de asigurare a calității, la nivelul școlilor doctorale, este promovată de Consiliul Școlii doctorale și asistată de către Consiliul Științific.

**Art. 26.** Departamentul Managementul Calității monitorizează și asigură suportul logistic necesar pentru asigurarea conformității sistemului de management al calității cerințelor de referință, în conformitate cu Regulamentul de organizare și funcționare a Departamentului Managementul Calității.

**Art. 27.** Departamentul Managementul Calității elaborează, în baza politicii și a obiectivelor referitoare la calitate din cadrul USM, Planul anual de activitate.

**Art. 28.** La nivelul fiecărei facultăți, responsabilitatea de a implementa și monitoriza planul de îmbunătățire a calității, îi revine conducerii facultății/departamentelor academice, iar la nivelul școlii doctorale – directorului școlii doctorale și Consiliului Științific al USM. Obiectivele specifice vor fi corelate cu obiectivele generale referitoare la calitate stabilite la nivel de Universitate.

**Art. 29.** Indicatorii de performanță utilizați pentru evaluarea procesului/serviciilor de formare profesională la facultăți, departamente și școli doctorale vor fi:

a) *atragerea, înmatricularea și monitorizarea parcursului academic al studenților:*

- numărul studenților înmatriculați la program;
- numărul studenților promovați per sesiune;
- numărul studenților bursieri (burse de studii, sociale, de merit, de performanță) ;
- numărul studenților exmatriculați;
- rata de abandon;
- numărul de studenți absolvenți;
- raportul student/cadru didactic;
- gradul de angajare al absolvenților;

- atragerea studenților străini;
- participarea studenților în proiecte naționale și internaționale;
- parteneriate cu întreprinderi/piața muncii.

*b) calitatea corpului profesoral*

- numărul personalului didactic la departament/școală doctorală ;
- raportul titular/cumularzi (interni/externi) ;
- raportul personal administrativ/numărul total de cadre ;
- grupe de vârstă;
- calificarea personalului didactic (cu titlu științific, științifico-didactic, fără titlu);
- capacitatea cadrelor didactice de a se adapta cerințelor mediului în continuă dinamică ;
- mobilitatea cadrelor didactice (proiecte, profesori invitați etc.) ;
- formarea continuă a cadrelor didactice;
- competențe digitale;
- participarea cadrelor didactice în concursuri, competiții, proiecte, saloane ;
- predarea în limbi străine în cadrul instituției/posedarea limbilor străine.

*c) calitatea cercetării*

- nivelul de implicare al cadrelor didactice în cercetări și în activitatea școlilor doctorale ;
- nivelul cercetărilor efectuate la facultatea și școala doctorală respective;
- numărul de publicații;
- numărul de publicații în străinătate (reviste cotate ISI etc.) ;
- brevete de invenție;
- premii și mențiuni;
- reviste publicate și recunoscute în plan internațional ;
- reuniuni științifice organizate;
- numărul doctoranzilor la specialitate și numărul de teze susținute ;
- granturi de cercetare, inclusiv proiecte de granturi validate pentru programele de doctorat ;
- calitatea laboratoarelor de cercetare;
- numărul de participări în comisiile de experți și de consultanță ;
- intervenții publice în cadrul proceselor sociale.

*d) calitatea resurselor alocate pentru activitate*

- finanțarea pentru fiecare student;
- spațiul didactic pentru fiecare student;
- spații laboratoare per student, dotarea acestora;
- personalul auxiliar;
- fondul de carte din biblioteci;
- diversificarea resurselor financiare: granturi, proiecte, contracte, donații;
- condițiile în căminele studentești;
- accesul la internet;
- facilitățile pentru studenți și cadre didactice.

e) *calitatea procesului didactic*

- calitatea planurilor de învățământ;
- calitatea curricula la discipline;
- calitatea suportului de curs, indicațiilor metodice etc. ;
- calitatea procesului de predare-învățare-evaluare;
- calitatea disciplinelor studiate;
- calitatea stagiilor de practică;
- abilități de comunicare;
- internaționalizarea programelor de studii;
- calitatea relațiilor cu studenții;
- consultarea angajatorilor;
- promovarea excelenței în predare.

f) *calitatea managementului*

- formularea explicită a misiunii și funcțiilor Universității și structurarea activităților;
- existența structurilor necesare pentru realizarea activităților;
- eficiența metodelor de lucru a factorilor de decizie;
- reprezentanța în structurile manageriale ale cadrelor didactice și prezența permanentă a feedback-ului;
- reprezentanța în structurile manageriale ale cercetătorilor și prezența permanentă a feedback-ului;
- reprezentanța în structurile manageriale ale studenților și prezența permanentă a feedback-ului;
- relația cu structuri economice, administrative și culturale în procesul de luare a deciziilor;
- aplicarea distincției și corelației dintre viziune, concepție, strategii și resurse financiare;
- prezența mecanismelor și criteriilor de alocare a resurselor bugetare;
- metode de obținere și distribuire a resurselor extrabugetare;
- capacitatea de a crea noi programe în contextul globalizării și internaționalizării;
- deschiderea spre rezolvarea problemelor economice, administrative și culturale;
- deschiderea pentru problemele societății contemporane;
- evaluarea internă și externă a serviciilor prestate.

g) *calitatea mecanismelor de evaluare aplicate în cadrul facultăților, departamentelor academice și școlilor doctorale*

- autoevaluarea, pornind de la obiectivele prestabilite ;
- realizarea auditului intern: periodicitatea, relevanța în raport cu problemele de soluționat;
- includerea evaluatorilor externi în procesul de luare a deciziilor;
- discutarea rezultatelor evaluărilor externe cu cei implicați în luarea deciziilor;
- transparența datelor referitoare la evaluare.

**Art. 30.** Evaluarea, monitorizarea și îmbunătățirea rezultatelor procesului educațional și de cercetare în cadrul USM se realizează prin:

- a. evaluarea gradului de satisfacție, a clienților și a altor părți interesate, de serviciile educaționale și valorificarea produselor rezultate din procesul de cercetare oferite de Universitatea de Stat



- din Moldova;
- b. identificarea cauzelor eventualelor neconformități;
  - c. formularea propunerilor și a obiectivelor de îmbunătățire;
  - d. planificarea acțiunilor în vederea realizării obiectivelor;
  - e. monitorizarea acțiunilor de îmbunătățire;
  - f. verificarea eficacității acțiunilor realizate pentru îmbunătățirea calității;
  - g. acțiuni de prevenție și corective.

## **CAPITOLUL V**

### ***DISPOZIȚII FINALE***

**Art. 31.** Senatul Universității de Stat din Moldova analizează anual sistemul de asigurare a calității serviciilor de formare profesională în concordanță cu prevederile prezentului Regulament.

**Art. 32.** Prezentul Regulament, cât și modificările ulterioare, sunt aprobate de către Senatul Universității de Stat din Moldova.

**Art. 33.** Prezentul Regulament intră în vigoare la data aprobării de către Senatul USM.