

Regulamentul privind Sistemul de Management al Calității (SMC) din UST

1. Dispoziții generale

1.1 Prezentul regulament stabilește modul de organizare și funcționare al Sistemului de Management al Calității (SMC) din Universitate.

Regulamentul are ca scop:

- delimitarea atribuțiilor și responsabilităților la diferite nivele ale structurii organizatorice;
- stabilirea limitelor de competență la fiecare nivel ierarhic;
- stabilirea relațiilor dintre structurile existente ale Universității și structura nou creată a Sistemului de Management al Calității.

1.2 Sistemul de management al calității reprezintă ansamblul structurilor organizatorice, a procedurilor, proceselor și resurselor necesare pentru asigurarea calității învățământului universitar.

1.3 Calitatea procesului educațional și de cercetare în UST este determinată de:

calitatea procesului didactic care depinde de: componența și calitatea cadrelor profesoral-didactice, calitatea studenților și masteranzilor, calitatea planurilor de învățământ în domeniile de pregătire a specialiștilor de către UST, calitatea programelor analitice adecvate la cerințele pieții, calitatea tehnologiilor educaționale;

calitatea activităților de cercetare ce include competența și calitatea personalului de cercetare, calitatea resurselor disponibile, calitatea producției de cercetare, încrederea beneficiarilor;

calitatea serviciilor oferite clienților care cuprinde calitatea resurselor materiale (spații, dotări), calitatea serviciilor prestate de bibliotecă, calitatea serviciilor de asistență socială, culturală, sportivă, de trai etc., disponibilitatea resurselor financiare.

1.4 Obiectivul fundamental al conducerii universității în domeniul calității îl constituie implementarea unui sistem de management al calității bazat pe o politică, o structură organizatorică și o documentație care să permită monitorizarea-evaluarea, intervenția corectiv-preventivă și îmbunătățirea continuă a calității. Îmbunătățirea continuă a performanței globale trebuie să devină un obiectiv permanent al universității.

Pentru aceasta conducerea Universității:

- alocă resursele umane și materiale necesare implementării SMC;
- numește reprezentantul conducerii responsabil de implementarea, menținerea și dezvoltarea SMC;
- analizează periodic stadiul implementării și decide măsurile corective ce se impun.

Pentru atingerea acestor obiective în Universitate se vor desfășura următoarele activități:

- Elaborarea documentelor Sistemului de Management al Calității: Manualul Calității, Proceduri Specifice și de Sistem, Instrucțiuni de lucru;
- Identificarea, definirea și analiza principalelor funcțiuni și procese ale universității pentru determinarea acelor care sunt critice pentru calitatea rezultatelor, asigurarea mijloacelor și metodelor de ținere sub control și îmbunătățire continuă a acestora;

- Implementarea unui plan de instruire și introducerea tehnicilor de lucru în grup în identificarea problemelor și căutarea soluțiilor de îmbunătățire a calității procesului de educație și cercetare pentru creșterea gradului de implicare al personalului universității;
- Introducerea evaluării periodice a contribuției individuale a fiecărui salariat al Universității pentru întărirea responsabilității întregului personal.

1.5 Sistemul de management al calității funcționează în baza următoarelor principii:

- orientarea spre realizarea așteptărilor, cerințelor studenților, masteranzilor, a angajatorilor și a societății în general;
- atitudinea proactivă a conducerii universității, facultăților și catedrelor în problema calității;
- îmbunătățirea continuă a proceselor educaționale și de cercetare;
- implicarea întregii comunități universitare în procesul de asigurare a calității;
- identificarea unor indicatori relevanți ai calității și perfecționarea mecanismului de autoevaluare a acestora;
- documentarea sistemului în vederea prezentării dovezilor obiective care să creeze încredere.

1.6 Garantarea calității se realizează prin intermediul a patru tipuri de activități:

- planificarea activităților de calitate;
- controlul calității;
- asigurarea calității;
- îmbunătățirea calității.

1.7 Sistemul de management al calității asigură realizarea a două funcții de management al calității:

- funcția externă care prevede pregătirea calitativă a specialistului cu studii superioare, capabil de a se integra pe piața muncii, de asemenea contribuirea la dezvoltarea durabilă a societății prin implementarea rezultatelor investigațiilor științifice;
- funcția internă orientată spre asigurarea calității proceselor interne îndreptate spre realizarea finalităților dimensiunii externe, implementarea unui sistem propriu de autoevaluare a calității procesului didactic, calității activității de cercetare și calității serviciilor prestate.

2. Structura organizatorică a sistemului universitar de management al calității.

2.1 Sistemul universitar de management al calității cuprinde structuri la nivel de universitate, facultate și catedră.

2.2 La nivel de universitate responsabilitățile privind SMC sunt următoarele:

- SMC la nivelul universității este condus de Rector care stabilește strategia, politica, obiectivele și prioritățile în domeniul calității, urmărește cunoașterea și aplicarea lor în întreaga instituție, alocă și verifică utilizarea corespunzătoare a resurselor aferente SMC;
- Prorectorii, Decanii, Șefii secțiilor și serviciilor administrative sunt responsabili de asigurarea calității în domeniul pe care îl gestionează. În sarcina acestora intră planificarea (elaborarea de proceduri, regulamente specifice), monitorizarea și îmbunătățirea continuă a calității proceselor de educație și cercetare, utilizarea resurselor aferente în aceste sectoare;
- Secția managementul calității/Secția studii care are misiunea de a implementa, coordona și monitoriza funcționarea sistemului de management al calității la nivel de universitate. Activitatea Secției Managementul Calității este orientată spre realizarea următoarelor obiective de bază:
 - îmbunătățirea calității procesului de învățământ universitar;
 - promovarea noii imagini a profesiei de pedagog etc.;
 - dezvoltarea unui sistem bine definit de alocare a resurselor materiale, financiare și informaționale, pentru studenți și profesori, care să funcționeze pe baza eficienței;
 - dezvoltarea strategiilor de atragere a resurselor financiare extrabugetare;
 - dezvoltarea infrastructurii universității prin îmbunătățirea și diversificarea bazei materiale, astfel încât să se creeze condiții cât mai bune de studiu și de cercetare pentru studenți și pentru profesori;

- creșterea motivației cadrelor didactice prin îmbunătățirea organizării muncii, asigurarea surselor de informare actuale, stimularea materială și perfecționarea continuă;
- îmbunătățirea relațiilor cu reprezentanții comunității locale din diferite domenii: economic, cultural, social, administrativ;
- creșterea integrării pe piața muncii a absolvenților;
- îmbunătățirea comunicării între corpul profesoral și studenți.

➤ Consiliul de Asigurare a Calității este coordonat de un prorector. Consiliului i se delegă responsabilitatea pentru crearea și funcționarea eficientă a sistemului de asigurare a calității din universitate.

2.3 Consiliul de Asigurare a Calității se supune direct Rectorului UST și se organizează în următoarea componență:

- Prorector responsabil de activitatea didactică;
- Șeful secției Studii/Secției Managementul calității;
- Un membru de la fiecare facultate a UST;
- Reprezentanți ai studenților, masteranzilor;
- Reprezentanți ai absolvenților UST;
- Reprezentanți ai angajatorilor.

2.4 Consiliul de Asigurare a Calității realizează următoarele obiective:

- evaluarea calității serviciilor educaționale, de cercetare și a altor servicii oferite de către UST;
- elaborarea, coordonarea și aplicarea procedurilor de asigurare a calității;
- monitorizarea activității Comisiilor de asigurare a calității din cadrul facultăților;
- compatibilizarea activităților instituționale cu standardele internaționale în domeniu;
- asigurarea transparenței proceselor de audit și evaluare internă;
- implementarea indicatorilor de performanță ca instrumente de determinare a realizării obiectivelor de funcționare a sistemului de management al calității.

2.5 Consiliul de Asigurare a Calității:

- contribuie la realizarea hotărârilor Senatului UST cu privire la asigurarea calității procesului educațional și de cercetare;
- identifică, analizează și propune Senatului proiecte de soluționare a problemelor ce țin de asigurarea calității;
- elaborează planul de îmbunătățire a calității în universitate și monitorizează realizarea acestuia;
- coordonează proiectarea și implementarea documentelor referitoare la asigurarea și evaluarea calității din universitate;
- participă la stabilirea standardelor de referință privind calitatea instituțională;
- coordonează acțiunile de audit intern și evaluare a calității programelor de studii, serviciilor și proceselor educaționale și de cercetare științifică din universitate;
- asigură transparența rapoartelor de evaluare și publicarea acestora;
- acordă consultanță în managementul calității;
- asigură comunicarea cu organismele similare ale altor universități, respectiv cu Agenția națională de Asigurare a Calității în Învățământul Superior din Republica Moldova;
- recomandă spre editare manuale, materiale didactice, elaborate în cadrul instituției.
- elaborează Raportul anual cu privire la asigurarea calității;
- monitorizează lucrul Comisiilor de asigurare a calității de la facultăți;
- stabilește obiectivele pe termen lung privind asigurarea calității proceselor din universitate;
- propune modalități și acționează în vederea implicării tuturor cadrelor profesoral-didactice în asigurarea calității proceselor;
- evaluează personalul didactic și de cercetare;
- monitorizează corelarea modulelor din planurile de învățământ;

- identifică necesitățile de formare continuă a cadrelor didactice, planifică și monitorizează desfășurarea activităților de formare;
- monitorizează procesul de comunicare cu organizațiile universitare studentești;
- recomandă Secției managementul calității/Secției Studii propuneri privind programele de asigurare a calității;

2.6 La nivel de facultăți se organizează Comisiile de asigurare a calității.

Comisiile de Asigurare a Calității (CAC) sunt structuri permanente ale Consiliilor Facultăților, formate în scopul coordonării, controlului și analizei activităților de asigurare și menținere a calității studiilor la facultate.

CAC sunt conduse de președinții Comisiilor de Asigurare a Calității și sunt constituite din cele mai destoinice cadre didactice și studenți cu reușită înaltă la învățătură ce se bucură de popularitate în rândurile colegilor.

2.7 CAC are următoarea componență:

- președintele Comisiei, membru al Consiliului de asigurare a calității;
- decanul facultății;
- prodecanul responsabil de calitate la facultate;
- șefii de catedre;
- reprezentanți ai corpului profesoral-didactic;
- reprezentanți ai studenților și masteranzilor.

2.8 Comisia de asigurare a calității la facultate:

- monitorizează funcționarea Sistemului de management al calității la facultate, realizarea Strategiei universitare de asigurare a calității;
- elaborează și implementează strategia de asigurare a calității la facultate;
- planifică și monitorizează desfășurarea auditului intern la facultate;
- evaluează calitatea procesului educațional și de cercetare din cadrul facultății;
- efectuează analize de compatibilitate a planurilor și programelor de învățământ cu cerințele pieții de muncă și / sau solicitărilor clienților Universității, elaborând propuneri de îmbunătățire a acestora.
- stabilește politica editorială a facultății, urmărind executarea acesteia.
- efectuează analize ale activității metodico-didactice a cadrelor didactice, angajate la facultate, și a lucrărilor elaborate de acestea, eliberând avize în cazul participării cadrelor didactice la concursurile de ocupare a postului sau în cazuri similare, la solicitare.
- propune măsuri corective și preventive privitoare la asigurarea calității;
- monitorizează realizarea Hotărârilor Senatului UST privitoare la asigurarea calității procesului educațional și de cercetare la facultate;
- alcătuiește raportul anual cu privire la asigurarea calității la facultate;

2.9 La nivel de catedră se numește un responsabil pentru asigurarea calității care este și membru al Comisiei pentru asigurarea calității la facultate. El realizează activități de planificare și desfășurare a auditului intern la nivel de catedră, realizează evaluările individuale și are ca obiectiv instruirea personalului didactic și de cercetare al catedrei, conlucrarea cu comisia de asigurare a calității de la facultate, cu studenții, masteranzii, cu absolvenții universității și angajatorii în vederea modernizării conținutului planurilor de învățământ și a programelor analitice, a procesului de predare-învățare-evaluare și a altor servicii oferite de membrii catedrei.

3. Domenii și criterii de evaluare a sistemului de management al calității.

3.1. Politica educațională și strategia dezvoltării UST este reflectată în misiunea universității, Statutul ei, Regulamentele de organizare a procesului educațional și de cercetare, în programul strategic de dezvoltare a UST și în programele strategice de dezvoltare a facultăților, catedrelor.

3.2. Autonomia universității se manifestă în posibilitatea de gestionare a mijloacelor, de asociere și colaborare în cadrul Sistemului național, european și mondial al învățământului superior.

3.3. Calitatea proceselor interne se determină prin examinarea activității de planificare, a modalităților de elaborare și aprobare a planurilor de studii la toate ciclurile învățământului superior, a planurilor de activitate științifică pe profiluri, a planurilor de activitate a structurilor și serviciilor educaționale universitare.

3.4. Managementul calității resurselor umane este orientat spre analiza și aprecierea strategiei de dezvoltare a resurselor umane, a formării continue a cadrelor didactice, stabilirea modalităților de angajare a cadrelor profesionale (prin concurs, existența contractului de muncă, a obligațiilor funcționale) și a personalului auxiliar, autoevaluarea cadrelor profesionale-didactice (periodic, după fiecare curs predat și examen susținut), autoevaluarea atmosferei instituționale prin realizarea sondajelor anonime al cadrelor didactice, aprecierea rezultatelor integrării profesionale a absolvenților.

3.5. Managementul calității procesului de învățământ include, în primul rând, determinarea corespunderii planurilor de învățământ cerințelor planului-cadru provizoriu pentru ciclul I (studii superioare de licență), aprobat prin Ordinul Ministerului Educației nr. 202 din 01.07.2005, standardelor europene și naționale, principiilor de modulare a conținuturilor (concentric, linear) și de organizare a procesului didactic (continuității și consecutivității, caracterului științific, accesibilității, legăturii teoriei cu practica), asigurării funcționalității profesionale și ieșirii pe piața muncii după fiecare ciclu de instruire. O parte componentă a calității procesului de învățământ este evaluarea anuală a calității curriculum-ului, analiza transpunerii obiectivelor generale în obiective de referință, raționalității repartizării timpului pentru realizarea obiectivelor, reflectarea cercetărilor titularului de curs în conținutul curriculum-ului, stipularea sarcinilor și modalităților de realizare a lucrului individual al studentului, a strategiilor didactice de învățare activă. Evaluarea calității procesului de învățământ include și asigurarea disciplinelor de studii cu suport curricular, materiale didactice și bază de laborator adecvate atingerii competențelor generice și specifice planificate. Managementul calității procesului de învățământ cuprinde și analiza planurilor strategice și operaționale ale facultății, catedrei, a documentației lor, organizării raționale a timpului personalului didactic și al studenților, desfășurării lucrului individual al lor și dezvoltării autonomiei studenților pentru acumularea competențelor necesare, implicării studenților în activitatea de predare (prin întrebări din sală, scurte prezentări, experimente demonstrative), analiza eficienței stagiilor de practică, a documentelor de monitorizare formală a lor, modalităților de evaluare a stagiilor, organizarea sondajelor anonime ale studenților cu analiza rezultatelor și emiterea deciziei de răspuns la aceste rezultate.

3.6. Evaluarea calității produsului finit cuprinde evaluarea curentă și finală a competențelor studenților la disciplinele studiate, evaluarea periodică (de 2 ori pe an) a reușitei academice a studenților, evaluarea gradului de angajare în câmpul muncii a absolvenților universității, evaluarea opiniilor partenerilor sociali și a angajatorilor referitor la calitatea specialiștilor pregătiți.

3.7. Managementul calității procesului de învățământ include activitatea științifică ca parte integrantă a formării profesionale și reflectă proiectarea și monitorizarea activității de cercetare a catedrei, analiza raportului anual al ei în domeniul cercetării, implicării și participării cadrelor didactice și studenților în diverse proiecte/programe etc., valorificarea rezultatelor cercetării prin susținerea tezelor de doctor și doctor habilitat, elaborarea de cursuri, lucrări metodice și de laborator, proiecte și teze, participarea la foruri, conferințe științifice naționale și internaționale, publicarea rezultatelor cercetărilor științifice în reviste naționale etc., existența școlilor doctorale pentru formarea tinerilor cadre didactice și cercetători, participarea cadrelor didactice în pregătirea doctoranzilor și analiza rezultatelor acestor activități.

3.8. Unul din criteriile de evaluare a sistemului de management al calității este calitatea întocmirii documentației ca bază normativă internă a universității. Ea include modalitatea de elaborare a regulamentelor, de modificare a bazei normative, de responsabilitate a luării deciziilor la nivelul instituției, procesul decizional și de răspândire a informației către angajați prin asigurarea transparenței, aprobarea și difuzarea internă a formularelor de documente, materiale și instrucțiuni. Managementul documentației cuprinde gestionarea dosarelor personale ale studenților, întocmirea, completarea și păstrarea borderourilor de examinare, gestionarea și păstrarea lucrărilor, tezelor de licență și de master ale studenților, procedurile de eliberare a actelor de studii, a certificatelor academice, gestionarea electronică a documentației, alcătuirea și modificarea permanentă a bazelor de date electronice etc.

3.9. Calitatea logisticii procesului educațional include analiza utilizării spațiilor ce revin unui student în sălile de curs, seminar, de laborator, de calculatoare și în bibliotecă, corespunderii acestora cerințelor regulamentare, dotării sălilor de curs cu mijloace tehnice de instruire (multimedia, retroproiector etc.), planurilor de renovare, completare și dezvoltare a bazei tehnico-materiale a catedrelor, utilizării tehnologiilor moderne în predare, accesului studenților la soft-uri specializate, asigurării studenților cu cămine, servicii medicale, calității fondului de carte, asigurării accesului studenților la informație prin rețeaua INTERNET.

3.10. Calitatea gestionării financiare a instituției se determină prin analiza procedurii de calcul a taxelor de studii, al salariului angajaților, a dărilor de seamă financiare, a rezultatelor evaluărilor externe a calității gestionării finanțelor universității.

4. Dispoziții finale

4.1 Regulamentul cu privire la îmbunătățirea sistemului de management al calității în UST este în vigoare din data adoptării lui la Ședința Senatului UST.

4.2 Modificările în Regulamentul nominalizat se efectuează prin decizia Senatului UST la propunerea catedrelor, consiliilor facultăților, cadrelor profesoral-didactice, studenților, masteranzilor, absolvenților UST, angajatorilor.

4.3 Documentele Sistemului de Management al Calității sînt gestionate de Secția Managementul calității/Secția Studii.