

**UNIVERSITATEA PEDAGOGICĂ DE STAT „ION CREANGĂ”  
DIN MUN. CHIȘINĂU**

**MANUALUL CALITĂȚII**

**CHIȘINĂU, 2016**



UNIVERSITATEA PEDAGOGICĂ DE STAT „ION CREANGĂ”  
DIN MUN. CHIȘINĂU

MANUALUL CALITĂȚII

	Elaborat	Coordonat	Coordonat și verificat	Aprobat
<b>Responsabil</b>	LAPOȘINA Emilia, șef DACDC	CUȘCĂ Valentin, prorector pentru învățământul cu frecvență redusă, formare continuă și activitate financiară	BARBĂNEAGRĂ Alexandra, prorector pentru activitatea didactică	CHICUȘ Nicolae, rector UPSC
<b>Data</b>	20.01.2016	08.02.2016	17.02.2016	Proces-verbal nr. 6 al ședinței Senatului UPSC din 25.02.2016
<b>Semnătura</b>				





## CUPRINS

PREAMBUL .....	4
1. UPS „ION CREANGĂ”: CADRUL JURIDIC.....	5
1.1. File din istoria Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă din mun. Chișină .....	5
1.2. Cadrul juridic .....	6
1.3. Abordarea procesuală .....	8
1.4. Nomenclatorul redacțiilor Manualului Calității .....	10
2. SCOP, OBIECTIVE ȘI DOMENII DE APLICARE A MANUALULUI CALITĂȚII .....	11
2.1. Scop, obiective, domenii de aplicare a Manualului Calității .....	11
2.2. Standarde și documente de referință .....	12
2.3. Termeni, definiții și abrevieri .....	14
3. PREZENTAREA UNIVERSITĂȚII .....	16
3.1. Misiunea și obiectivele Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” .....	16
3.2. Structura organizațională al UPSC .....	18
3.3. Sistemul organelor de conducere al UPSC .....	20
3.4. Infrastructura și mediul de lucru .....	28
3.5. Activități .....	28
4. SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII .....	33
4.1. Sistemului de management al calității din UPSC .....	33
4.2. Politici de asigurare a calității .....	34
4.3. Proceduri de dezvoltare a managementului calității .....	34
4.4. Proceduri, responsabilități și documente asociate sistemului de management al calității..	37
4.5. Cerințe referitoare la documentație .....	39
5. RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI .....	42
5.1. Angajamentul managementului .....	42
5.2. Orientarea către client .....	42
5.3. Planificare .....	42
5.4. Responsabilitate, autoritate și comunicare .....	44
5.5. Analiza efectuată de management .....	46
5.6. Managementul resurselor .....	47



6.	REALIZAREA PRODUSULUI .....	48
6.1.	Planificarea .....	48
6.2.	Procese referitoare la relația cu clientul .....	48
6.3.	Proiectare și dezvoltare .....	48
6.4.	Aprovizionare .....	49
6.5.	Producție și procese de suport .....	49
7.	MĂSURAREA, ANALIZA ȘI ÎMBUNĂȚIREA PROCESULUI DE FORMARE PROFESIONALĂ .....	52
7.1.	Monitorizare și măsurare .....	52
7.2.	Controlul produsului neconform .....	55
7.3.	Analiza datelor cu referire la procesul de studiu .....	56
7.4.	Îmbunătățirea Sistemului de Management al Calității .....	56



## PREAMBUL

Manualul de management al calității este un document intern esențial, care descrie Sistemul de management al calității implementat în Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă” din municipiul Chișinău, servind ca referință permanentă pentru menținerea și evaluarea funcționalității acestuia. Utilizarea manualului asigură instruirea unitară a întregului personal al Universității privind funcționarea sistemului de management al calității, facilitând înțelegerea politicii calității promovată de instituție precum și a cerințelor pe care le incumbă activitatea fiecărei structuri în realizarea obiectivelor și în definirea clară a responsabilităților lor. Prin utilizarea Manualului se asigură accesul la documentele sistemului de management al calității și gestionarea lor, se îmbunătățește comunicarea în interiorul organizației și în relațiile cu clienții și partenerii, servind totodată ca document esențial pentru auditul calității.

Tratarea căilor și mijloacelor de reglementare și implementare a culturii calității este realizată într-o manieră care permite componentelor calității, începând de la nivelul de bază (catedre universitare și facultăți), să aibă modele pe care, adaptându-le la specificul fiecăreia dintre programele de studii, să poată proceda la implementarea cerințelor reclamate de modele în activitatea proprie de analiză și evaluare a calității proceselor de învățământ și de cercetare științifică pe care le gestionează.

Instrumentele și mijloacele asigurării calității și implicit ale culturii calității au fost elaborate pentru a fi aplicate atât la învățământul cu frecvență, cât și la cel cu frecvență redusă și la distanță, ținând seama de specificul lor.

Manualul acordă un spațiu corespunzător analizei problematicei calității studiilor universitare de licență, pentru care au fost elaborate și sunt prezentate metodologiile, criteriile, indicatorii, standardele, procedurile și regulamentele de implementare și evaluare a calității învățământului aplicabile diferitelor componente ale procesului instructiv: programe de studii (planuri de învățământ, fișe ale disciplinelor); programarea și desfășurarea activității didactice (cursuri, seminarii, laboratoare, ateliere, lucrări practice); autoevaluarea și evaluarea colegială a cadrelor didactice; practica de specialitate și practica pedagogică; documentele de studii universitare.

Asimilarea conținutului *Manualului calității* de către cadre didactice, studenți, masteranzi și alte persoane interesate în intensificarea eforturilor continue spre calitate, vor aduce avantaje tuturor membrilor comunității noastre universitare și, în primul rând, studenților, beneficiari și participanți la asigurarea îmbunătățirii calității învățământului și cadrelor științifico-didactice, în rolul lor de promotori ai calității procesului de învățământ.

Publicarea și utilizarea Manualului calității, observațiile și propunerile care vor fi formulate, permit îmbunătățirea acestuia, concomitent cu creșterea eficienței și performanțelor învățământului și cercetării științifice în Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă” din mun. Chișinău (în continuare UPSC)



## 1. UPS „ION CREANGĂ”. CADRUL JURIDIC.

### 1.1. File din istoria Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din mun. Chișinău

Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă” din mun. Chișinău a fost formată conform Hotărârii Guvernului R.S.S. Moldovenești din 16 august 1940, cu denumirea inițială Institutul Pedagogic Moldovenesc de Stat, care în 1955 a fost redenumit Institutul Pedagogic de Stat „Ion Creangă” din Chișinău. În anul 1992, în baza Hotărârii Guvernului Republicii Moldova nr. 330 din 21 mai „Cu privire la reorganizarea sistemului învățământului universitar”, Institutul este reorganizat în Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă” din mun. Chișinău. În anul formării, Institutul întrunea cinci facultăți: Istorie și Filologie, Fizică, Matematică, Biologie, Geografie. În iulie 1941 Institutul a fost evacuat în orașul Cikalov, iar în anul 1944 a revenit în Republică, cu un contingent de 160 studenți și 20 de profesori. Procesul de studii a început la 1 decembrie 1944, cu 458 de studenți. Corpul profesoral al Institutului era constituit din cadre experimentate, savanți sosiți din centrele universitare din Iași, Moscova, București, Roma, Kiev, Varșovia, Leningrad etc.

În corespundere cu ordinul Ministerului Învățământului din 20 iulie 1946, pe lângă Institut a fost formată aspirantura, care pregătea specialiști în domeniul filologiei, istoriei, matematicii, fizicii, botanicii etc. În anul 1948 în Institut a început pregătirea specialiștilor la limbile engleză și franceză. În legătură cu necesitatea pregătirii pedagogilor de cultura fizică, în anul 1949 a fost deschisă Facultatea de Cultură Fizică. Cu toate greutățile primei perioade postbelice de restabilire a economiei naționale, deja în anul de studii 1950 – 1951 la cele șapte facultăți – Filologie, Istorie, Fizică și Matematică, Biologie, Geografie, Limbi Moderne și Cultură Fizică – își făceau studiile 2368 de studenți și activau 99 de profesori, inclusiv 24 cu titlu științific. În urma reorganizărilor în învățământul superior, la mijlocul anilor `50, Facultatea de Limbi Străine a fost transferată la Institutul Pedagogic din Bălți, iar cea de Științe ale Naturii și Geografiei – la Institutul Pedagogic din Tiraspol. În anul 1960 Institutul este desființat și unit cu Universitatea de Stat. În rezultatul acestei măsuri, baza materială a Institutului, cu cele trei facultăți – Istorie, Filologie, Fizică și Matematică, Cultură Fizică – a fost transmisă Universității de Stat, iar secția claselor primare – Institutului Pedagogic de Stat din Bălți.

În legătură cu creșterea necesității de cadre de pedagogi cu studii superioare, Sovietul Miniștrilor al R. S. S. M., la 9 mai 1967, a adoptat Hotărârea despre restabilirea Institutului, în componența a trei facultăți: Fizică și Matematică, Filologie, Cultură Fizică. În anul 1970 a fost deschisă specialitatea Defectologie, în baza căreia, în 1973, a fost formată Facultatea de Defectologie, care în prezent activează cu denumirea Facultatea de Psihologie și Psihopedagogie Specială. Tot la începutul anilor `70 începe pregătirea la specialitatea Istorie și Pedagogie, pe baza căreia s-a format și în prezent activează Facultatea de Istorie și Etnopedagogie. În anul 1975, pe lângă Institut a fost deschisă Facultatea de Perfecționare a Conducătorilor din Sistemul Învățământului Preuniversitar, care activează și în prezent. La începutul anilor `80, Facultatea de Fizică și Matematică a fost reprofilată în actuala Facultate de Arte Plastice și Design. La 1 septembrie 1985 își începe activitatea Facultatea de Pedagogie, pentru pregătirea pedagogilor la clasele primare și a educatorilor pentru instituțiile preșcolare.

În anul 1993 a reînceput pregătirea profesorilor la Facultatea de Limbi și Literaturi Străine, care în prezent are peste 1000 de studenți la limbile engleză, germană, franceză, italiană. Astăzi, Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă” întrunește opt facultăți. Pe parcursul ultimilor zece ani de activitate, Universitatea și-a lărgit considerabil profilul de pregătire a profesorilor școlari, a fost reînnoit nomenclatorul specialităților și au fost revăzute planurile de învățământ. Facultățile Universității pregătesc cadre didactice la peste 40 de specialități. Universitatea dispune de cadre didactice și științifice de o înaltă calificare. Actualmente, la cele 25 de catedre ale Universității,



activează 17 profesori universitari, 14 doctori habilitați, 124 de doctori în științe, 104 conferențieri universitari. La facultățile Universității își fac studiile peste 6000 de studenți. Universitatea a pregătit mai mult de 32 mii de cadre didactice cu studii superioare. Peste 100 de absolvenți ai universității au fost menționați cu titlul de „Învățător emerit al Republicii”.

Aportul UPS „Ion Creangă” e inestimabil nu numai în ceea ce privește pregătirea profesorilor de diferite specialități; absolvenții universității sunt oameni de știință și cultura, politicieni, scriitori, savanți cu renume mondial, personalități marcante. Mândria Universității sunt: academicienii Boris Melnic, Boris Mateenco, Petru Soltan, Haralambie Corbu; scriitorii Grigore Vieru, Spiridon Vangheli, Vasile Vasilache, Victor Teleuca, Gheorghe Voda, Andrei Strâmbeanu, Ion Hadârcă ș.a. Paralel cu activitatea de instruire, Universitatea desfășoară și o vastă activitate științifică. Pe parcursul ultimilor ani de studii au fost stabilite relații de colaborare științifică cu un șir de centre universitare de peste hotare: cu universitățile din București, Iași, Cluj-Napoca, Constanța, Galați, Dusseldorf (Germania), Montana (SUA), Velico-Tirnova (Sofia), Ankara și cu alte universități din Anglia, Olanda, Rusia etc. Relațiile cu universitățile nominalizate permit să realizăm schimbul permanent de studenți, perfecționarea cadrelor didactice, pregătirea și editarea în comun a lucrărilor științifice și documentarea reciprocă în arhive și biblioteci.

Este semnificativ faptul că Universitatea s-a transformat într-un centru de pregătire a cadrelor științifico-didactice universitare prin organizarea studiilor postuniversitare, odată cu redeschiderea în anul 1993 a Secției doctorat a Universității. În prezent, își fac studii la masterat 152 de persoane și la doctorat 110 specialiști, în istorie, pedagogie, psihologie, filologie, metodici particulare. În universitate activează cluburile studențești Tânărul Etnograf, Iuventus, Asociația Studenților Psihologi din Moldova și Asociația Tinerilor Istorici.

În ultimii ani Universitatea desfășoară o vastă activitate de implementare a Procesului de la Bologna. În perioada 2003 – 2006, în Universitate a fost implementat Sistemul European de Credite Transferabile, ceea ce va facilita mobilitatea studenților și a profesorilor și posibilitatea de a participa mai activ în diferite proiecte și programe academice europene și internaționale. Tot în acest context, începând cu anul 2005 de studii, au fost elaborate și aprobate noile planuri de studii. Universitatea dispune de șase blocuri de studii și de șapte cămine pentru studenți, de bibliotecă, cu șase săli de lectură, de săli de calculatoare conectate la Internet, și de o tipografie. Universitatea a fost acreditată prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 559 din 7 mai 2002, Certificat de acreditare nr. 009. În baza hotărârii Colegiului Ministerului Educației și Tineretului nr. 4.2.1. din 29.08.2008 universitatea a fost acreditată repetat. Certificat de acreditare, seria AU nr. 000132.

## 1.2. Cadrul juridic

Competiția de pe piața educațională internă și internațională impune conectarea activității universitare la exigențele sistemului național și european de învățământ și cercetare științifică. Una dintre aceste exigențe o constituie creșterea continuă a calității procesului educațional și cercetării științifice.

Viziunea care a generat direcțiile evoluției Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” ((în continuare Universitate sau UPSC)), misiunea și obiectivele demersurilor sale au urmat însăși dinamica schimbărilor în planul învățământului național și european, odată cu adoptarea Chartei de la Bologna și crearea Spațiului European al Învățământului și Cercetării Științifice. Noile exigențe în orizont educațional s-au constituit în factori stimulativi în definirea politicilor și strategiilor UPSC, a căror adoptare și aplicare reprezintă puncte de sprijin importante în competiția cu alți furnizori educaționali.

Dezvoltarea UPSC este orientată de gândirea și practica managerială, în care managementul calității, ca una din componentele esențiale ale managementului strategic, este conceput și aplicat la nivelul tuturor componentelor și activităților desfășurate în instituție. Se au în vedere maniera în





care sunt formulate și cum se transpun în practică viziunea, misiunea, obiectivele și strategiile sectoriale, cum sunt utilizate resursele și este respectat calendarul pentru atingerea obiectivelor pe care UPSC le preconizează. De asemenea, sunt vizate și modul în care UPSC definește și se raportează la mediul în care funcționează precum și serviciile pe care le aduce comunității academice și societății.

Modalitatea în care managementul și planul strategic de dezvoltare instituțională sunt concepute și implementate permite manifestarea personalității UPSC și autonomiei sale academice. Ambele demersuri exprimă voința comunității universitare în competiția pe plan național și internațional de creare a unui sistem propriu de valori și de îmbunătățire continuă a calității activităților educaționale și de cercetare științifică.

Pentru implementarea și promovarea calității și pentru realizarea unei autentice culturi a calității la nivelul comunității academice, UPSC a elaborat un set cuprinzător de documente interne, între acestea înscriindu-se și cele care reflectă procesul de asigurare a calității.

Senatul universitar analizează periodic stadiul de îndeplinire a obiectivelor și măsurilor cuprinse în documentele de planificare, în baza rapoartelor anuale ale comisiilor de specialitate, care propun măsuri distincte pentru fiecare domeniu de activitate.

Calitatea actului managerial este o condiție indispensabilă a politicii managerial generale a Universității, nici-o componentă neputându-se sustrage acesteia, de calitatea planificării, organizării și funcționării activităților didactice, științifice și social-culturale, artistice etc. depinzând eficacitatea demersurilor colective și individuale ale membrilor comunității academice din instituția noastră. Realizarea calității este rezultatul eforturilor întregului personal, atribuțiile și responsabilitățile privind calitatea fiind stabilite la nivel de departament/facultate.

Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă” a fost înființată în baza Hotărârii Guvernului Republicii Moldova HG nr. 330 din 21 mai 1992 „Cu privire la reorganizarea sistemului învățământului universitar”, fiind succesoarea Institutului Pedagogic Moldovenesc de Stat, fondat la 16 august 1940, redenumit în 1955 în Institutul Pedagogic de Stat „Ion Creangă” din Chișinău. Fondatorul UPS „Ion Creangă” din mun. Chișinău este Ministerul Educației al Republicii Moldova, situat în mun. Chișinău, str. Ion Creangă, 1.

Universitatea este persoană juridică necomercială, înregistrată în Registrul de stat al Întreprinderilor și organizațiilor prin decizia nr. 1007600035769 din 01 iunie 2007 a Camerei Înregistrării de Stat, Ministerul Dezvoltării Informaționale al Republicii Moldova (copia Certificatului de înregistrare, dispune de ștampilă cu stema de stat a RM și logo, conturi bancare, inclusiv în valută străină.)

Funcționează instituția în baza Constituției RM (29.07.94), Codului educației (nr. 152, 17 iulie 2014), Legea privind aprobarea Nomenclatorului domeniilor de formare profesională și al specialităților privind pregătirea specialiștilor în învățământul superior, ciclul I (Legea nr. 142-XVI din 7 iulie 2005), Cartei universitare, înregistrată la Ministerul Justiției al Republicii Moldova, nr. 5964 din 23 decembrie 2015, acordurilor, convențiilor și tratatelor internaționale la care a aderat RM, documentelor naționale și reglementărilor proprii ([www.upsc.md](http://www.upsc.md)).

În prezent Universitatea de Pedagogică de Stat „Ion Creangă” din Chișinău cuprinde 7 facultăți:

- Facultatea de Filologie,
- Facultatea de Istorie și Geografie,
- Facultatea de Limbi și Literaturi Străine,
- Facultatea de Științe ale Educației,
- Facultatea de Psihologie și Psihopedagogie Specială,
- Facultatea de Arte Plastice și Design;
- Facultatea de Formare Continuă a Cadrelor Didactice și a Celor cu Funcție de Conducere.





Studiile în cadrul UPSC sunt organizate conform procesului de la Bologna la toate trei cicluri de instruire Licență, Master, Doctorat, în baza sistemului european de credite academice transferabile.

Universitatea a fost supusă acreditării academice în anul 2002 și 2008. Conform deciziei Consiliului Național de Evaluare Academică și Acreditare a Instituțiilor de Învățământ din Republica Moldova, aprobată prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 559 din 7 mai 2002, certificat de acreditare nr. 009, UPSC a fost acreditată în ansamblu și reacreditată în anul 2008 prin decizia Colegiului Ministerului Educației și Tineretului nr. 4.2.1. din 29 august 2008, certificat de acreditare, seria AU nr. 000132 2002, 2005, 2006, 2007 și 2008 (în anul 2002 au fost acreditate 24 programe de studii, 2005 – 6 programe de studii, 2006 – 11 programe de studii, 2006 – 9 programe de studii, 2008 – 3 programe de studii).

Universitatea dispune de șase blocuri de studii și de șapte cămine pentru studenți, de bibliotecă, cu șase săli de lectură, de săli de calculatoare conectate la Internet, și de o tipografie.

Universitatea își desfășoară activitatea într-un spațiu propriu, în deplină autonomie și libertate academică (Autonomia Organizațională; Autonomia Academică, Autonomia Resurselor Umane; Autonomia Financiară).

Sediul central al Universității se află pe adresa: str. Ion Creangă, 1, mun. Chișinău.

Elementele identității Universității sunt:

denumire: Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă” din mun. Chișinău, cu acronimul UPSC; pentru identificarea universității la nivel internațional se va folosi „Ion Creanga” State Pedagogical University, Moldova și acronimul SPU; drapelul, stema, sigilu.

### 1.3. Abordarea procesuală

UPSC aplică abordarea procesuală privind elaborarea, implementarea și îmbunătățirea sistemului de management al calității (în continuare SMC) în scopul satisfacerii depline a necesităților beneficiarilor prin identificarea și realizarea cerințelor și așteptărilor lor, creșterii eficienței serviciilor educaționale prestate.

Abordarea procesuală presupune un control permanent asupra fiecărui proces și a interacțiunii dintre procese.

Înțelegerea și gestionarea proceselor interdependente ca un sistem, contribuie la eficacitatea și eficiența universității în obținerea unor rezultate scontate. Aceasta abordare permite universității să controleze interdependența și relațiile dintre procesele sistemului, astfel încât performanța generală a universității să poate fi îmbunătățită.

Abordarea procesuală implică definirea sistematică și managementul proceselor și a interacțiunilor acestora, astfel încât să se obțină rezultatele dorite, în conformitate cu politica în domeniul calității și direcția strategică a organizației.

Un proces este un set de activități interdependente sau care interacționează și care utilizează intrările pentru a furniza rezultatul intenționat<sup>1</sup>.

Managementul proceselor și a sistemului în ansamblu poate fi realizat cu ajutorul metodologiei "**Plan-Do-Check-Act**" – PDCA (*Planificare – Executare - Verificare – Acționează*), cu accent asupra "gândirii bazate pe risc", cu scopul de a profita de oportunități și de a preveni rezultate nedorite.

PDCA vine de la :

---

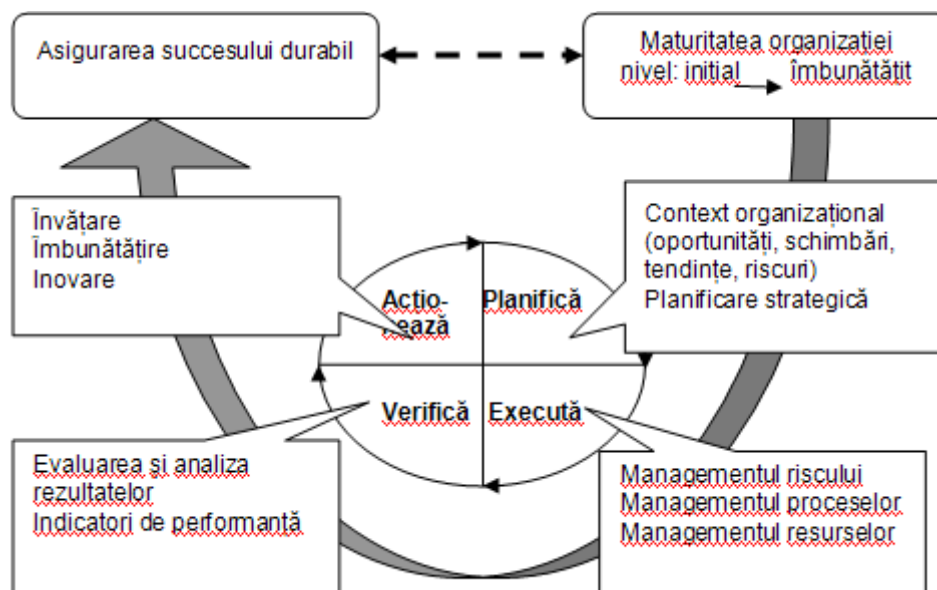
<sup>1</sup> Nota: Intrările și ieșirile pot fi tangibile (de ex. materiale, componente sau echipament) sau intangibile (de ex. date, informații sau cunoștințe).

P = Planifica: stabilește obiectivele sistemului și procesele care livrează rezultatele (“Ce să faci” și “cum să faci”)

D = Execută: implementează și controlează ceea ce a fost planificat

C = Verifica: monitorizează și măsoară procesele și rezultatele raportat la politici, obiective și cerințe și raportează rezultatele

A = Acționează: ia acțiuni pentru a îmbunătăți performanța proceselor.



Abordarea pe baza de proces include stabilirea proceselor instituției pentru a opera ca un sistem integrat și complet.

- Sistemul de management integrează procese și măsuri pentru îndeplinirea obiectivelor
- Procesele definesc activitățile și verificările interdependente pentru a livra ieșirile intenționate
- Planificarea detaliată și controalele pot fi definite și documentate după cum este necesar, în funcție de contextul organizației.

#### ***Gândirea bazată pe risc, PDCA și abordarea pe baza de proces***

Abordarea procesuală a sistemului de management al calității are la bază trei concepte: aplicarea gândirii bazată pe evaluarea riscului, metodologiei PDCA și abordării pe baza de proces.

**Riscurile** care ar putea avea un impact asupra obiectivelor și rezultatelor trebuie să fie abordate de sistemul de management. Gândirea bazată pe risc este folosită în cadrul abordării pe baza de proces pentru:

- a decide modul în care riscul (pozitiv sau negativ) este abordat în determinarea proceselor care îmbunătățesc ieșirile proceselor și previn rezultatele indesezirabile;
- a defini măsura în care este necesară planificarea proceselor și a controalelor (bazată pe risc)
- a îmbunătăți eficacitatea sistemului de management al calității
- a menține și a gestiona un sistem care în mod normal abordează riscul și îndeplinește obiectivele PDCA este un instrument care poate fi utilizat în cadrul managementului proceselor și sistemelor.

Beneficiile posibile ale abordării procesuale:

- Concentrare pe procesele mai importante (“cu risc ridicat”) și pe ieșirile acestora



- Îmbunătățirea înțelegerii, definirii și integrării proceselor interdependente
- Managementul sistematic al planificării, implementării, verificării și îmbunătățirii proceselor și a sistemului de management ca întreg
- O mai bună utilizare a resurselor și creșterea răspunderii
- Îndeplinirea mai coerentă a politicilor și obiectivelor, precum și obținerea mai coerentă a rezultatelor intenționate și performanței generale
- Abordarea pe baza de proces poate ușura implementarea oricărui sistem de management
- Creșterea satisfacției clientului prin îndeplinirea cerințelor acestuia
- Creșterea încrederii în organizație.

Pășii practici în utilizarea abordării pe baza de proces sunt prezentați în conținutul prezentului Manual al calității.

#### 1.4. Nomenclatorul redacțiilor Manualului Calității

Redacția 1 – data:
Modificări introduse: _____ _____
Redacția 2 – data:
Modificări introduse: _____ _____
Redacția 3 – data:
Modificări introduse: _____ _____
Redacția 4 – data:
Modificări introduse: _____ _____



## 2. SCOP, OBIECTIVE ȘI DOMENII DE APLICARE A MANUALULUI CALITĂȚII

### 2.1. Scop, obiective, domenii de aplicare a Manualului Calității

Manualul calității (MC) este documentul-cadru elaborat de UPSC care definește ansamblul politicii de calitate a universității, în conformitate cu cerințele standardelor de referință ale ANACIP.

Scopul elaborării și utilizării MC constă în:

a) monitorizarea, evaluarea și îmbunătățirea eficacității proceselor desfășurate în Universitate precum și a rezultatelor politicii în domeniul calității pentru atingerea unor noi parametri de performanță;

b) cunoașterea și conformarea tuturor membrilor comunității academice cerințelor managementului calității implementat în Universitate.

c) explicarea și facilitarea înțelegerii politicii și Sistemului de management al calității persoanelor interesate.

Prin prezentarea SMC implementat în Universitate, se are în vedere realizarea următoarelor obiective:

a) creșterea responsabilității fiecărui membru al colectivității academice în îndeplinirea propriilor atribuții în cadrul SMC prin conștientizarea importanței impactului activității lor asupra calității serviciilor oferite de Universitate;

b) accentuarea cadrului unitar, coerent și eficace al activității structurilor organizației (academice, științifice, administrative, sociale, financiar-contabile);

c) îmbunătățirea performanțelor profesionale ale membrilor comunității academice prin procesele de instruire, formare, calificare și recalificare, potrivit cerințelor managementului calității;

d) dezvoltarea unui sistem bine definit de alocare a resurselor materiale, financiare și informaționale pentru studenți și profesori, care să funcționeze pe baza eficienței;

e) dezvoltarea strategiilor de atragere a resurselor financiare din sectorul privat;

f) dezvoltarea infrastructurii Universității prin îmbunătățirea și diversificarea bazei materiale, astfel încât să se creeze condiții optime de studii și cercetare pentru cadrele didactice, studenți și masteranzi;

g) creșterea încrederii studenților și masteranzilor în rezultatele demersurilor academice, științifice, cultural – artistice etc. ale Universității;

h) îmbunătățirea eficienței raporturilor cu partenerii (MEN, ARACIS, comunitatea academică), mediul economico-social și comunitățile locale, regionale și naționale și creșterea încrederii acestora în potențialul organizației de a furniza servicii care să le satisfacă exigențele;

i) creșterea integrării absolvenților pe piața muncii;

j) îmbunătățirea comunicării corpului academic cu studenții;

k) asigurarea accesului imediat la documentele Sistemului de management al calității și facilitarea gestionării acestora;

l) asigurarea documentației de bază necesare efectuării auditului intern și extern al sistemului de management al calității.

Manualul de management al calității se aplică de la data aprobării de Senatul UPSC și este utilizat în:

a) procesul de instruire a personalului organizației;

b) procesul de consolidare și îmbunătățire a Sistemului de management al calității, care funcționează la nivelul Universității;

c) relațiile cu clienții (studenții, masteranzii), partenerii, mediul socio-economic și alte persoane interesate;



d) raporturile cu organisme de coordonare și control și alte entități care urmăresc compatibilizarea SMC din Universitate cu reglementările naționale și cu normele europene referitoare la asigurarea și evaluarea calității învățământului academic și cercetării științifice.

## 2.2. Standarde și documente de referință

Manualul Calității include procedurile de realizare a evaluării interne a calității programelor de studii și a universității în vederea asigurării calității serviciilor educaționale prestate.

Management a calității se realizează în baza prevederilor Codului Educației, a standardelor de acreditare, criteriilor și a indicatorilor de performanță stabiliți în Metodologie de evaluare externă a programelor de studii de licență, precum și a standardelor de evaluare și a standardelor de evaluare minim obligatorii expuse în prezentul Ghid. Standardele de acreditare sunt conforme cu documentele internaționale de referință în vigoare.

Asigurarea calității educației în învățământul profesional tehnic are ca documente de referință „Cadru european pentru asigurarea calității în educație și formare profesională” (EQAVET Framework), elaborat de EQAVET (European Quality Assurance in Vocational Education and Training) și „Recomandarea Parlamentului European și a Consiliului din 18 iunie 2009 privind stabilirea unui cadru european de referință pentru asigurarea calității în educație și formare profesională (2009/C 155/01)”.

Principalul document de referință pentru asigurarea calității educației în învățământul superior și în formarea continuă a adulților, aplicat de ANACIP, este „Standardele și liniile directoare pentru asigurarea calității în Spațiul European al Învățământului Superior (ESG), versiunea 2015” [<http://www.enqa.eu/index.php/home/esg/>]. ESG 2015 au fost adoptate în cadrul Conferinței Ministeriale de la Erevan din 14 - 15 mai 2015, prin revizuirea primei versiuni a ESG din anul 2005, aprobate de Miniștrii responsabili pentru învățământul superior, pe baza unei propuneri pregătite de Asociația Europeană a Agențiilor de Asigurare a Calității în Învățământul Superior (ENQA) în cooperare cu Organizația Europeană a Studenților (ESU), Asociația Europeană a Instituțiilor de Învățământ Superior (EURASHE) și Asociația Europeană a Universităților (EUA). Unul dintre scopurile-cheie ale ESG este să contribuie la o înțelegere comună a asigurării calității procesului educațional și de cercetare la nivel transfrontalier și de către toți actorii interesați. Implicarea în procesele de asigurare a calității, permit sistemelor de învățământ europene să își demonstreze calitatea și cresc transparența contribuind astfel la construirea încrederii reciproce și la o mai bună recunoaștere a calificărilor și a programelor de studiu.

Manualul Calității este elaborat în baza:

- *Codului Educației nr.152 din 17 iulie 2014 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr.319-324, art.634);*
- *Recomandări cu privire la implementarea și îmbunătățirea sistemului de management al calității (Dispoziția Ministerului Educației nr. 503 din 27 noiembrie 2014);*
- *Carta Universității Pedagogice de Stat Stat „Ion Creangă” din mun. Chișinău, aprobată la ședința Senatului din 28 mai 2015;*
- *Politica universitară în domeniul asigurării calității, aprobată la ședința Senatului din 27 aprilie 2010;*
- *Regulamentul intern al Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din mun. Chișinău, aprobat la ședința Senatului din 26 mai 2011.*
- *Regulament de asigurare a calității în cadrul Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din mun. Chișinău, aprobat la ședința Senatului din 21 aprilie 2011, proces-verbal nr.9;*



- *Regulament de organizare a studiilor în cadrul Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din mun. Chișinău în baza sistemului național de credite de studii, aprobat la ședința Senatului din 25 februarie 2016;*
- *Regulament intern al Universității Pedagogice de stat „Ion Creangă” din Chișinău, aprobat la ședința Senatului din 25 mai 2011.*
- *Regulamentul de activitate a Departamentului de Asigurare a Calității și Dezvoltare Curriculară a Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din mun. Chișinău, aprobat la ședința Senatului din 21 aprilie 2011, proces-verbal nr.9.*
- *Regulamentul Consiliului de Asigurare a Calității în cadrul Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din Chișinău,*
- *Codul de etică și deontologie universitară, aprobat la ședința Senatului UPSC 11.06.2015, proces-verbal nr.11;*
- *Regulamentul instituțional de organizare și desfășurare a alegerilor rectorului, aprobat la ședința Senatului UPSC 26.03.2015, proces-verbal nr.9;*
- *Regulamentul instituțional privind ocuparea posturilor de conducere în cadrul Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă”, aprobat la ședința Senatului UPSC 26.06.2015;*
- *Regulamentul de organizare și funcționare a Consiliului de Administrație, aprobat la ședința Senatului UPSC 28.05.2015;*
- *Regulamentul de organizare a studiilor în baza Sistemului Național de Credite de Studii, aprobat la ședința Senatului UPSC 25.02.2016;*
- *Regulamentul de evaluare a competențelor și finalităților de studii, aprobat la ședința Senatului UPSC 25.09.2015;*
- *Regulamentul pentru realizarea și susținerea tezelor de licență, aprobat la ședința Senatului UPSC aprobat la ședința Senatului UPSC din 17.04.2014;*
- *Regulamentul pentru realizarea și susținerea tezelor de master, aprobat la ședința Senatului UPSC din 29.05.2014;*
- *Regulamentul instituțional de organizare și funcționare a studiilor universitare de doctorat, aprobat la ședința Senatului UPSC 08.04.2015,;*
- *Regulament privind modul și condițiile de acordare a burselor în cadrul UPSC, aprobat la ședința Senatului 26.05.2016;*
- *Regulamentul de evaluare internă a programelor de studii în cadrul Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă”, aprobat la ședința Senatului din 27.11.2014;*
- *Regulamentul privind organizarea și desfășurarea stagiilor de practică (Ciclul I, studii superioare de licență, Ciclul II, studii superioare de master), aprobat la ședința Senatului din 25.02.2016;*
- *Regulamentul de ocupare a locurilor cu finanțarea bugetară în Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă”, aprobat la ședința Senatului UPSC din 16.06.2016;*
- *Regulamentul de organizare internă a programului de voluntariat în beneficiul UPSC, aprobat la ședința Senatului 31.03.2016;*
- *Regulamentul de organizare și funcționare a repozitoriului instituțional digital al Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă”, aprobat la ședința Senatului UPSC 26.11.2015;*
- *Politica instituțională a Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” privind accesul deschis la informație, aprobat la ședința Senatului UPSC 31.10.2013;*



### 2.3. Termeni, definiții și abrevieri

Prezentul Manual al calității adoptă definiții specifice ale unor termeni din domeniul managementului al calității, astfel:

- *Clienții/beneficiarii* universității sunt: studenții, piața forței de muncă, societatea, instituțiile guvernamentale centrale sau ale administrației locale, firme, instituții specializate în gestiunea formei de muncă.

- *Furnizorii universității* sunt: liceele, alte universități, catedre și departamente ale universității.

- *Produsul universității* este dat de absolvenții universității, cu o anumită formare profesională, obținută în urma procesului de învățământ, derulat conform planurilor de învățământ și a programelor analitice aprobate.

- *Procesul organizației* este procesul de formare profesională.

- *Înregistrările* sunt reprezentate de procese-verbale și alte documente care constituie dovezi obiective ale activităților desfășurate și ale rezultatelor obținute.

*Notă:* Studenții sunt nu numai clienți/beneficiari ai universității, ci și produse ale universității, în calitate de participanți la procesul de formare profesională, prin asimilarea cunoștințelor și deprinderilor care le formează competențele profesionale, certificate prin diplome universitare. În acest context, studenții participă la toate activitățile de îmbunătățire continuă a calității proceselor, urmărind satisfacerea cerințelor clienților universității.

La elaborarea Manualului de Management al Calității UPSC ( în continuare Manualul Calității) sînt utilizate noțiunile definite la articolul 3 din Codul educației al Republicii Moldova, din 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, precum și următoarele noțiuni:

*acreditație* (în învățământ) – proces de evaluare externă a calității programului de studiu sau/și a instituției de învățământ, materializat prin eliberarea unui act prin care instituției i se acordă dreptul de a desfășura procesul de învățământ, de a organiza admiterea la studii și examenele de finalizare a studiilor, precum și dreptul de a emite diplome, certificate și alte acte de studii recunoscute de Ministerul Educației;

*autorizare de funcționare provizorie* (în învățământ) – act de înființare a instituției de învățământ, care îi acordă dreptul de a desfășura procesul de învățământ și de a organiza admiterea la studii;

*criteriu de evaluare* – nivel de performanță prin intermediul căruia poate fi examinată posibilitatea atingerii anumitor obiective și/sau standarde. Criteriile se referă la fiecare dintre standardele de acreditare stabilite și reprezintă aspectele fundamentale de organizare și funcționare a unui program de studiu/unei instituții de învățământ. Fiecărui criteriu îi corespunde un set de indicatori de performanță și standarde de evaluare;

*evaluare internă/ audit/ autoevaluare a calității educației* – proces realizat de către structurile instituționale responsabile de asigurarea calității, în baza unui regulament instituțional, în conformitate cu standardele naționale de referință, care constă în colectarea sistematică a datelor cu privire la procesul educațional/de cercetare/de creație artistică, chestionarea angajaților, studenților, absolvenților, angajatorilor și altor beneficiari, reflectarea rezultatelor și a performanțelor activității cadrelor didactice, a personalului științific și a altor actori implicați în activitatea instituției de învățământ, acestea avînd drept finalitate elaborarea unui raport de autoevaluare;

*evaluare externă a calității educației* – proces complex de analiză a calității unui program de studiu oferit de către o instituție de învățământ sau a calității procesului educațional/de cercetare/de creație artistică al unei instituții de învățământ, precum și prezentarea recomandărilor pentru





îmbunătățirea calității. Evaluarea externă a calității educației se realizează în baza analizei raportului de autoevaluare a programului de studiu/instituției de învățământ și a vizitei de evaluare a experților evaluatori ai Agenției sau ai unei alte agenții de evaluare externă a calității înscrise în Registrul European pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior (EQAR);

*indicator de performanță* – instrument de măsurare care indică caracteristicile unui anumit criteriu de evaluare a calității programului de studiu și a activității instituției de învățământ.

Modul de manifestare și nivelul de realizare a fiecărui indicator de performanță este reflectat de standardele de evaluare. Nivelul minim al indicatorilor de performanță corespunde cerințelor unui standard de evaluare minim obligatoriu. Nivelurile maxime corespund standardelor de referință, sînt opționale și diferențiază calitatea educației/cercetării/creației artistice din instituțiile de învățământ în mod ierarhic, progresiv;

*management al calității* (în învățământ) – ansamblu de măsuri, aprobate în mod regulat la nivel instituțional sau național, orientate spre asigurarea calității învățământului. Managementul calității acoperă toate activitățile care asigură realizarea politicilor, obiectivelor și responsabilităților legate de calitate și le implementează prin planificarea, controlul și asigurarea calității și prin mecanismele de îmbunătățire continuă a calității învățământului;

*rezultate ale învățării/finalități de studiu* – competențe generale necesare/cerute absolvenților programelor de studii pe domenii de formare și cicluri de învățământ, fiind definite în Cadrul european al calificărilor (EQF) și în Cadrul național al calificărilor (CNC);

*program de studiu/program de formare profesională/program de formare continuă a adulților* – totalitate a activităților de proiectare, organizare, conducere și realizare a predării, învățării, cercetării, creației artistice și evaluării care asigură formarea într-un domeniu ocupațional și academic în conformitate cu cadrul normativ în vigoare și conduce la obținerea unei calificări certificate de către un organism abilitat;

*standard de evaluare* – instrument de măsurare, asociat unui indicator de performanță, care reflectă cerințele/exigențele impuse calității programului de studiu și activității instituției de învățământ și permite determinarea nivelului de realizare a acestor cerințe. Standardul de evaluare descrie (cantitativ și/sau calitativ), cu un anumit nivel de detaliere, cerințele și condițiile care trebuie îndeplinite și reprezintă baza concluziilor de evaluare.

Definițiile care nu sunt aduse în prezentul Manual sunt prezentate în procedurile Sistemului de Management, regulamentele interne și Instrucțiunile operaționale.

#### **Abrevieri:**

ME – Ministerul Educației;

UPSC - Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă”;

SMC – Sistemul de management al calității;

DACDC - Departament de Asigurare a Calității și Dezvoltare Curriculară;

DMPI – Departament Management al Procesului de Instruire.



### 3. PREZENTAREA UNIVERSITĂȚII

#### 3.1. Misiunea și obiectivele Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă”

Procesul educațional în cadrul Universității are următoarea **misiune**:

- a) crearea, păstrarea și diseminarea cunoașterii la nivel de excelență;
- b) formarea specialiștilor de înaltă calificare competitivi pe piața națională și internațională a muncii;
- c) crearea oportunităților de formare profesională pe parcursul întregii vieți;
- d) păstrarea, dezvoltarea și promovarea valorilor naționale cultural-istorice în contextul diversității culturale

Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă” din mun. Chișinău este o instituție de învățământ superior, care are drept scop formarea inițială și continuă de nivel superior a specialiștilor în domeniul *Științelor educației, Științelor umanistice, Științelor sociale, Arte, Științe reale și Asistență socială*, asigurând acestora calificări profesionale competitive pe piața muncii, precum și în dezvoltarea activității de cercetare științifică și valorificarea rezultatelor acesteia.

Universitatea este un centru de instruire universitară, științific, cultural și de formare continuă, având drept obiective:

- organizarea învățământului universitar și postuniversitar modern, flexibil, în corespundere cu standardele naționale și internaționale, inclusiv cu cerințele Procesului de la Bologna;
- formarea specialiștilor multilateral dezvoltați, înzestrați cu principii morale decente, cunoștințe și deprinderi practice indispensabile pentru exercitarea calificată, competentă și responsabilă a obligațiilor profesionale;
- formarea, promovarea și perfecționarea calificării profesionale, pedagogice, bioetice, deontologice și științifice prin educație și instruire continuă în sistemul postuniversitar;
- selectarea, orientarea și pregătirea studenților și a absolvenților pentru activitate practică în domeniul educației și cercetare;
- integrarea personalului didactico-științific universitar în activități extrauniversitare (participări în consilii și comisii pe lângă Guvern, ministere, agenții și organe publice, în colective mixte de cercetare, în calitate de consultanți și de experți etc.);
- promovarea și dezvoltarea cercetărilor științifice, acordarea de sprijin material colaboratorilor Universității pentru participare la acțiunile științifice naționale și internaționale; promovarea culturii naționale și universale;
- implementarea rezultatelor cercetărilor științifice și ale realizărilor naționale și internaționale avansate în domeniul educației în scopul perfecționării procesului de instruire continuă universitară și postuniversitară și de soluționare a problemelor practice;
- popularizarea și implementarea realizărilor în domeniul educației;
- pregătirea universitară și postuniversitară a cetățenilor din alte țări, în tradițiile școlii superioare naționale;
- asigurarea necesităților sociale de bază ale studenților;
- promovarea și dezvoltarea cooperării interuniversitare cu instituții similare, centre de cercetare - dezvoltare din alte țări, a mobilității studenților, masteranzilor, doctoranzilor, cadrelor didactice;
- cultivarea tradiției gândirii libere și a democrației academice în spiritul recunoașterii drepturilor și libertăților fundamentale ale omului și a principiului supremației legii.

Regulamentele de ordin intern ale UPS „Ion Creangă” din mun. Chișinău sunt elaborate de Consiliul de administrație în colaborare cu departamentele universitare și aprobate de Senat de comun acord cu organizațiile sindicale și organele autogovernanței Studențești.



UPSC nu este în drept să instituie alte persoane juridice, cu excepția uniunii de persoane juridice.

UPSC, în condițiile autonomiei financiare beneficiază atât de alocații transferate de la bugetul de Stat pentru programele de studii oferite conform Planului (comenzii de Stat) de pregătire a cadrelor de specialitate și activităților de cercetare științifică, cât și de alte surse legate (donații, sponsorizări, contracte cu plată pentru studii, activitate de producție, arenda spațiilor, servicii prestate etc.). Universitatea păstrează și folosește/utilizează rațional bunurile primite în gestiune economică și dobândite pe parcursul activității.

Universitatea este o instituție depolitizată. În spațiile Universității sunt interzise activitățile de propagandă politică și crearea de filiale ale partidelor politice.

Procesul de studii în Universitate este laic, refractar la discriminarea ideologico-partinică, politică, rasială, națională.

Universitatea respectă principiile înscrise în:

- Declarația Universală a Drepturilor Omului
- The Lima Declaration on Academic Freedom and Autonomy of Institutions of Higher Education (1988)
- The Magna Charta of European Universities (Bologna, 1988)
- Declarația de la Bologna privind aria europeană a învățământului superior (1999).

Pentru realizarea obiectivelor menționate, UPS „Ion Creangă” realizează următoarele genuri de activități:

- Formarea inițială (licență, masterat, doctorat), și continuă a cadrelor didactice calificate prin învățământul superior;
- Pregătirea și perfecționarea cadrelor științifice și didactice prin doctorat și postdoctorat;
- Formarea specialiștilor prin învățământ cu frecvență la zi, învățământ cu frecvență redusă, învățământ la distanță, studii individuale și prin programe de formare profesională continuă și recalificare profesională suplimentară;
- Realizarea cercetărilor științifice;
- Realizarea activității editoriale;
- Organizarea și realizarea activităților educaționale cu studenții și angajații universității.

*Responsabilitatea publică* stabilește pentru Universitate următoarele obligații:

1) să respecte legislația în vigoare și politicile naționale în domeniul învățământului superior și al cercetării-inovării;

2) să aplice și să respecte reglementările în vigoare referitoare la asigurarea și evaluarea calității în învățământul superior universitar, postuniversitar și al cercetării-inovării;

3) să asigure eficiența managerială și eficacitatea utilizării resurselor;

4) să asigure transparența tuturor deciziilor și activităților sale, conform legislației în vigoare;

5) să respecte libertatea academică a personalului științifico-didactic, didactic, științific, didactic – auxiliar precum și drepturile și libertățile studenților, masteranzilor și doctoranzilor.

Universitatea este în drept să-și stabilească structura conducerii, activitățile didactice și domeniile de cercetare științifică, modalitatea de administrare și sursele de finanțare, altele decât cele aferente conform Planului (Comanda de Stat) de pregătire a cadrelor de specialitate și activității de cercetare științifică, în condițiile legii și a Cartei universitare.

Autonomia financiară se realizează prin:

1) gestionarea mijloacelor financiare, inclusiv a celor alocate din bugetul de stat, prin conturi bancare;

2) gestionarea mijloacelor financiare din diverse surse și a patrimoniului în conformitate cu Planul de Dezvoltare Instituțional și modul stabilit de prezenta Cartă;



3) plasarea la depozit bancar a soldului de mijloace disponibil în contul bancar, realizat supradeviz, cu excepția granturilor externe;

4) stabilirea cuantumului taxelor de studii, de cazare în cămine, conform metodologiei aprobate de Guvern, precum și pentru serviciile acordate și lucrările executate contra plată coordonate cu fondatorul;

5) stabilirea programelor și capacității ofertei instituționale;

6) susținerea socială a studenților și angajaților;

7) acordarea burselor de studii și de cercetare;

8) stabilirea structurii interne a Universității și aprobarea bugetului;

9) gestionarea patrimoniului, dezvoltarea, fortificarea și dotarea Universității;

10) atragerea resurselor financiare prin participarea la proiecte de cercetare, investiționale în baza cooperării cu diverși parteneri naționali și internaționali, inclusiv parteneriatul public privat;

11) crearea unităților și subdiviziunilor de cercetare-inovare, dezvoltare, proiectare, prestări de servicii și alte activități legale;

12) înființarea uniunii de persoane juridice și asociații profesionale conform legii.

Universitatea atestă absolvirea programelor sale:

- emițând diplome de licență, diplome de master, diplome de doctor, diplome de recalificare profesională;
- conferind certificate de studii academice postuniversitare, certificate pentru studii de scurtă durată, formare continuă și activități extracurriculare.

Universitatea încununează contribuția unor personalități, din țară și din străinătate, la viața științifică și culturală a lumii contemporane prin diplome onorifice.

### 3.2. Structura organizațională ale UPSC

Structura UPS „Ion Creangă” din mun. Chișinău cuprinde senatul, consiliul pentru dezvoltare strategică instituțională, consiliul științific, consiliul de administrație, Departamentul managementul procesului de instruire, Departamentul de asigurare a calității și dezvoltare curriculară, Departamentul cercetare, Departamentul relații internaționale și managementul proiectelor, Direcția economico-financiară și gestionare, Secția serviciul resurse umane, Centrul tehnologiilor informaționale, Centrul de consiliere și ghidare în carieră, Centrul de educație artistică și instruire complementară, facultăți, catedre, laboratoare, cabinete metodice, grupe studențești, biblioteca științifică (Figura 1. Organigrama universității).

*Senatul* reprezintă organul colectiv suprem de conducere al Universității.

*Consiliul pentru dezvoltare strategică instituțională* este un organ de conducere ce asigură managementul instituțional prin coordonarea procesului de elaborare a Planului de dezvoltare strategică instituțională, monitorizarea, evaluarea eficienței utilizării resurselor financiare, aprobarea contractul-tip de studii și cuantumului taxelor de studii; drepturile de proprietate intelectuală și de transfer tehnologic; organizarea și desfășurarea alegerilor pentru postul de rector în conformitate cu regulamentul instituțional de organizare și desfășurare a alegerilor.

*Consiliu de asigurare a calității* reprezintă un organ universitar colectiv cu funcție consultativă care are misiunea de elaborare și implementare a strategiei de management al calității la nivel instituțional, în acest sens Consiliul identifică, analizează și recomandă decizii și propuneri în domeniul asigurării calității, în vederea adaptării continue a acesteia la cerințele învățământului superior din spațiul național și european.

*Consiliul științific* monitorizează/dirijează activitatea școlilor doctorale.

*Consiliul de administrație* reprezintă o structură administrativă, care include funcțiile de rector, prorectori, decani și conducători ai diferitor subdiviziuni.



*Departamentul managementul procesului de instruire* este o subdiviziune universitară, care are drept scop planificarea, organizarea, monitorizarea și evaluarea procesului de studii și al activității didactice a profesorilor.

*Departamentul de asigurare a calității și dezvoltare curriculară* este o structură a UPSC având misiunea de a realiza proiectarea, implementarea, coordonarea și monitorizarea Sistemului de Management al Calității la nivel instituțional.

*Departamentul Cercetare* reprezintă o structură instituțională care planifică, organizează, dirijează, monitorizează și evaluează activitatea de cercetare, inovare, dezvoltare în cadrul universității.

*Departamentul Relații Internaționale și Managementul Proiectelor* reprezintă structura universitară care promovează colaborări naționale și internaționale între instituțiile de învățământ și de cercetare în conformitate cu politicile statului în vederea creșterii gradului de integrare al UPSC în sistemul European al învățământului superior și antrenarea personalului academic în elaborarea, participarea și monitorizarea proiectelor la nivel instituțional, național și internațional.

*Centrul Tehnologiilor Informaționale* este o subdiviziune universitară ce asigură infrastructura informatică, accesul la sursele informaționale în procesul de educație, management și în cercetarea științifică.

*Centrul de consiliere și ghidare în carieră* reprezintă structura universității ce realizează orientarea și proiectarea carierei, consiliere în carieră, consultanță în formarea și integrarea socio-profesională a tinerilor.

*Centrul de educație artistică și instruire complementară* este o subdiviziune a Universității ce are drept scop realizarea activităților cultural-artistice, educaționale și de instruire complementară pentru satisfacerea nevoilor de formare a tinerilor, organizarea utilă a timpului liber.

*Biblioteca științifică* este o unitate informațional-științifică în cadrul Universității menită să asigure procesul instructiv-educativ și de cercetare științifică cu baza documentară și de informații. Biblioteca realizează valorificarea surselor informaționale, facilitează accesul rapid la diverse categorii de surse, atât din colecțiile proprii, cât și din cele externe; organizează un sistem complex de servicii pentru toate categoriile de utilizatori.

*Departamentul Administrare și Gospodărire* este o subdiviziune instituțională care gestionează patrimoniul universității în scopuri educaționale, de cercetare și dezvoltare și pentru servicii afiliate (cămine, cantine, săli de sport etc.)

*Direcția economico-financiară și gestionare* este o subdiviziune instituțională care soluționează probleme economice și financiare: planifică, gestionează și evaluează utilizarea resurselor financiare ale Universității.

*Facultatea* este o subdiviziune didactico-științifică și administrativă a universității care are drept scop organizarea și desfășurarea procesului instructiv-educativ la ciclul I (Licență), ciclul II (Masterat) și ciclul III (Doctorat), cursurile de formare continuă a cadrelor didactice, realizarea activităților metodice, educaționale și de cercetare științifică, inovare și dezvoltare pentru unul sau mai multe domenii/specialități/specializări.

Structura organizatorică a Facultății cuprinde catedre, sectoare, laboratoare științifice, centre, cabinete metodice și alte subdiviziuni.

Înființarea, reorganizarea și suspendarea activității facultății se realizează la propunerea Senatului Universității cu acordul ME.

*Catedra* este o subdiviziune de bază a Facultății sau a universității, care organizează și realizează activități didactice, metodice și științifice.

Catedra poate avea statut de catedră *de profil* (componentă a facultății) și *generală* (universitară).





Înființarea și suspendarea activității Catedrei se stabilește de Consiliul facultății și se confirmă de către Senatul Universității, de comun acord cu ME.

*Laboratorul* este o subdiviziune a facultății sau a catedrei, care are drept scop asigurarea efectuării lucrărilor practice și de cercetare științifică la una sau mai multe unități de curs/module conform planurilor de învățământ, planurilor de cercetare științifică etc.

*Cabinetul metodic* reprezintă o subdiviziune a facultății sau a catedrei, care acordă ajutor metodic personalului didactic al universității, studenților și cadrelor didactice din învățământul preuniversitar.

*Grupa studențească* constituie o entitate a facultății, creată pentru organizarea optimă a activității didactice, științifice, metodice, educative, administrative etc.

Subdiviziunile structurale ale U.P.S. „Ion Creangă” din mun. Chișinău își desfășoară activitatea în conformitate cu legislația în vigoare și regulamentele proprii, aprobate de Senat.

Structura organizatorică a U.P.S. „Ion Creangă” din mun. Chișinău este stabilită și adoptată de Senatul Universității, de comun acord cu Ministerul Educației al Republicii Moldova.

### 3.3. Sistemul organelor de conducere al UPSC

#### 3.3.1. Personalul de conducere

Personalul de conducere a Universității este format din Rector, Prorector, Decan, Șef de departament și/sau Șef de catedră.

Conducerea operativă a Universității este asigurată de Rector, asistată de Prorectori, cu sprijinul Consiliului de administrație.

Rectorul este executorul de buget al Universității.

Rectorul este confirmat în post, în baza rezultatelor alegerilor, prin ordinul Ministrului Educației, în termen de cel mult 3 luni. Rectorul Universității este ales potrivit prevederilor Regulamentului – cadru privind modul de alegere a rectorului instituției de învățământ superior din Republica Moldova din 20 februarie 2015, Regulamentului UPSC privind alegerea Rectorului.

Prorectorii sînt numiți de Rector în termen de până la 6 luni de la data investirii în funcție. Universitatea are un număr de 3 prorectori cu atribuții specifice definite în fișa postului, în următoarele domenii de activitate: activitatea didactică; activitatea științifică și relații internaționale; activitatea pentru învățământul cu frecvență redusă, formare continuă și activitate financiară.

Funcția de decan și șef de departament/catedră, conform Regulamentelor instituționale, sînt ocupate prin concurs public, organizat de Rector și validat de Senat, în termen de până la 6 luni din momentul anunțării postului vacant.

Rectorul, prorectorii și decanii își pot ocupa posturile nu mai mult de două termene consecutive, a câte 5 ani fiecare.

Personalul de conducere a instituției poate cumula funcții științifico-didactice și științifice în conformitate cu legislația muncii și regulamentele instituționale

#### 3.3.2. Senatul Universității

Senatul Universității este cel mai înalt for de decizie și deliberare. Regulamentele și hotărârile adoptate de Senat sunt obligatorii pentru toți membrii comunității academice. Senatul este format din personal științifico-didactic și nedidactic, titulari în Universitate, în conformitate cu Regulamentul instituțional elaborat în baza unui Regulament-cadru aprobat de Ministerul Educației.

Membrii Senatului sunt aleși pentru o perioadă de cinci ani, cu excepția studenților, ai căror reprezentanți își pierd această calitate după un an, cu posibilitatea reînnoirii mandatului.

*Competențele decizionale* ale Senatului sunt următoarele:



- a) asigură respectarea principiului libertății academice și al autonomiei universitare;
- b) elaborează și aprobă Carta universitară;
- c) aprobă Planul de dezvoltare strategică instituțională;
- d) aprobă bugetul anual al instituției;
- e) elaborează și aprobă metodologiile și regulamentele de organizare a activităților și programelor academice, de cercetare și creație artistică din cadrul instituției, precum și metodologiile și regulamentele de recrutare, angajare și evaluare a cadrelor didactice;
- f) aprobă structura organizatorică și funcțională a Universității;
- g) elaborează și aprobă Regulamentul privind modul de alegere a Rectorului, în conformitate cu Regulamentul-cadru aprobat de Ministerul Educației;
- h) aprobă, fără drept de modificare, lista membrilor Consiliului pentru dezvoltare strategică instituțională, propusă de Ministerul Educației;
- i) acordă titlurile de profesor emerit, Doctor Honoris Causa;
- j) controlează activitatea Rectorului și a Consiliului de administrație prin comisii specializate; aprobă bilanțul anual al Rectorului și al Consiliului de administrație cu privire la activitatea instituției, constituirea, derularea și execuția bugetară;
- k) aprobă emblema, sigiliul, drapelul și alte atribute ale Universității;
- l) poate delega competențe proprii structurilor de conducere subordonate;
- m) acordă recompense și aprobă sancțiuni, la propunerea Rectorului;
- n) avizează componența Comisiei de etică și deontologie profesională universitară propusă de Consiliul de administrație și o transmite spre aprobare Rectorului Universității;
- o) îndeplinește alte atribuții stabilite prin acte normative.

Senatul este condus de Rectorul instituției.

Membrii senatului.

Membrii senatului instituției de învățământ superior se aleg prin vot direct și secret din personalul științifico-didactic și nedidactic – ales prin votul secret al titularilor corpului profesoral-didactic al facultăților, departamentelor, centrelor științifice, din studenți – aleși de formațiunile academice și asociațiile studențești, din reprezentanți ai organelor sindicale – aleși de organizațiile sindicale, în conformitate cu Carta universitară.

b) Rectorul, prorectorii, decanii, președintele consiliului științific sunt membrii din oficiu ai senatului.

c) Numărul total al membrilor senatului se stabilește pe baza principiului reprezentativității proporționale, în dependență de contingentul de studenți în Universitate la momentul alegerilor.

d) Studenții sînt reprezentați în senat în proporție de 1/4 din numărul total al membrilor.

Secretarul senatului este confirmat de senat la propunerea Rectorului.

### **3.3.3. Consiliul pentru dezvoltare strategică instituțională**

Consiliul pentru dezvoltare strategică instituțională este organ de conducere care se întrunește cel puțin o dată în trimestru sau ori de câte ori este necesar, la inițiativa președintelui sau a cel puțin 1/3 din numărul membrilor.

Consiliul pentru dezvoltare strategică instituțională are următoarele competențe și atribuții:

a) coordonează elaborarea Planului de dezvoltare strategică instituțională, care cuprinde viziunea, misiunea, strategia de dezvoltare a instituției de învățământ și acțiunile principale pentru o perioadă de cel puțin 5 ani, și îl prezintă senatului pentru aprobare;

b) monitorizează, evaluează eficiența utilizării resurselor financiare și prezintă senatului pentru aprobare proiectul bugetului instituției de învățământ;

c) aprobă contractul-tip de studii și cuantumul taxelor de studii;





d) asigură managementul instituțional privind drepturile de proprietate intelectuală și de transfer tehnologic;

e) ia decizii, cu avizul favorabil al senatului, privind:

– dezvoltarea și consolidarea patrimoniului instituției, cu cel puțin 2/3 din numărul voturilor membrilor;

– inițierea și închiderea programelor de studii, cu cel puțin 2/3 din numărul voturilor membrilor;

– metodologia de salarizare și stimulare a personalului;

– activitățile de antreprenariat, parteneriatele public-private și cooperarea cu mediul de afaceri;

– angajarea în consorții și fuzionarea cu alte instituții de învățământ superior;

f) organizează și desfășoară alegerile pentru postul de rector în conformitate cu regulamentul instituțional de organizare și desfășurare a alegerilor.

Membrii Consiliului pentru dezvoltare strategică instituțională poartă răspundere pentru deciziile luate, în conformitate cu legislația în vigoare.

Senatele universitare fac demersurile necesare și declanșează procedura de desemnare a noilor membri ai Consiliului de dezvoltare strategică instituțională cu cel puțin 30 de zile înaintea expirării mandatului membrilor în funcție.

### 3.3.4. Consiliu de asigurare a calității

Consiliul de Asigurare a Calității reprezintă un organ universitar colectiv cu funcție consultativă care are misiunea de elaborare și implementare a strategiei de management al calității la nivel instituțional, în acest sens Consiliul identifică, analizează și recomandă decizii și propuneri în domeniul asigurării calității, în vederea adaptării continue a acesteia la cerințele învățământului superior din spațiul național și european.

Activitatea Consiliului de asigurare a Calității în cadrul UPSC se axează pe prevederile Planului Strategic de dezvoltare instituțională a Universității Pedagogice de Stat "Ion Creangă" și are următoarele obiective strategice:

- Conceptualizarea sistemului de management al calității și a modului de integrare a acestuia în Planul Strategic de dezvoltare a Universității Pedagogice de Stat *Ion Creangă* din Chișinău (UPSC).

- Elaborarea strategiei de implementare a sistemului de management al calității în universitate în vederea realizării politicii în domeniul asigurării calității.

- Stabilirea obiectivelor și a acțiunilor, preconizate pentru implementarea managementului Calității.

- Elaborarea în cadrul acestui sistem a procedurilor de realizare a managementului calității.

- Definirea cerințelor calitative ce trebuie stipulate în planurile de activitate ale UPSC.

- Monitorizare activităților Departamentului de asigurare a calității, a comisiilor și comitetelor de asigurare a calității la nivel de facultate și catedre și a rezultatelor preconizate în urma implementării managementului Calității.

- Analiza rezistențelor obiective și subiective care pot fi generate de implementarea managementului calității și propunerea de soluții privind depășirea lor.

- Evaluarea procesului de implementare a managementului calității în universitate și propunerea de sugestii corective, recomandări dacă acestea sunt necesare.

- Monitorizarea procesului instituțional de audit intern și extern.

Consiliul de Asigurare a Calității are următoarea componență:



- Rectorul UPSC - Președinte
- Prorector pentru activitatea didactică - vice președinte
- Secretar
- Șef DACDC;
- Șef DMPI;
- Un membru de la fiecare Facultate a Universității, desemnat de Consiliul Facultății (președintele Comisiei de asigurare a calității);
- Reprezentanți ai studenților;
- Reprezentanți ai angajatorilor;
- Reprezentanți ai absolvenților.

Membrii Consiliului de Asigurare a Calității sunt responsabili pentru conceptualizarea, elaborarea, și definitivarea diverselor documente cu referire la calitate, care se propun spre aprobare la Senatul Universității.

### 3.3.5. Consiliul științific

Universitatea, în scopul organizării programelor de studii superioare de doctorat, constituie un consiliu științific alcătuit din minimum 7 și maximum 15 persoane. Consiliul științific din cadrul UPSC este condus de președinte, care este numit în urma unui concurs public. Activitatea Consiliului științific este reglementată prin Regulamentul de organizare a studiilor superioare de doctorat, ciclul III, Carta universitară și regulamentul instituțional de organizare și desfășurare a programelor de studii de doctorat.

Principalele atribuții ale Consiliului științific sunt:

- a) elaborarea regulamentulului instituțional de organizare și desfășurare a programelor de studii de doctorat pe care îl supune aprobării Senatului.
- b) aprobarea deciziilor privind înființarea și desființarea școlilor doctorale.
- c) selectarea conducătorilor de doctorat pentru activitate într-o nouă școală doctorală.
- d) alte atribuții specifice stabilite prin regulamentul instituțional de organizare și desfășurare a programelor de studii de doctorat.
- e) Consiliul științific se întrunește ori de câte ori este necesari, la cererea președintelui sau a cel puțin unei treimi din numărul membrilor săi.

#### Consiliul Facultății

Organul de conducere al facultății în Universitate este Consiliul facultății, care se alege pe un termen de cinci ani. Membrii Consiliului facultății sînt, de regulă, persoane cu titlu științific și științifico-didactic.

Studenții sînt reprezentați în Consiliul facultății în proporție de 1/4 din numărul total al membrilor.

Numărul total al membrilor Consiliului facultății și membrii de drept ai acestuia se stabilesc prin Carta universitară.

Consiliul facultății își alege la prima ședință Președintele, Vicepreședintele și Secretarul.

Decanul facultății deține funcția de președinte al Consiliului facultății, iar în funcția de vicepreședinte se confirmă, prin vot deschis al Consiliului, unul dintre prodecani.

### 3.3.6. Consiliul de administrare

Consiliul de administrație asigură conducerea executivă a Universității și aplică deciziile strategice ale Senatului.



Consiliul de administrație este format din: Rector, prorectori, secretarul senatului, decani, președintele consiliului științific, directorul bibliotecii științifice, șeful Departamentului administrare și gospodărie, președintele Comitetului sindical al colaboratorilor, șeful Departamentului managementul procesului de instruire și un reprezentant al studenților, membru al Senatului, desemnat de Senatul studențesc.

Rectorul poate invita la ședințele Consiliului de administrație reprezentanți ai sindicatului, ai asociației studențești sau orice altă persoană din Universitate sau din afara ei.

Consiliul de administrație are următoarele **competențe**:

- a) aplică hotărârile Senatului universitar;
- b) propune Senatului universitar Structura organizatorică și funcțională a Universității;
- c) asigură conducerea și gestionarea operativă a Universității;
- d) formulează către Senatul universitar propuneri cu privire la execuția bugetară și bilanțul anual;
- e) analizează și avizează documentele supuse aprobării Senatului universitar;
- f) aprobă propunerile de scoatere la concurs a posturilor manageriale, didactice și de cercetare;
- g) propune candidaturi pentru comisiile și consiliile naționale din domeniul educației și cercetării;
- h) asigură organizarea concursurilor pentru ocuparea posturilor didactice și de cercetare-proiectare din Universitate;
- i) aprobă sau, după caz, respinge solicitările personalului didactic titular de a desfășura activități didactice în afara universității;
- j) avizează propunerile cu privire la personalul didactic pensionat, în vederea continuării activității, conform legii;
- k) analizează și avizează propuneri cu privire la utilizarea resurselor bugetare pentru întreținerea, repararea și dezvoltarea bazei materiale a universității;
- l) coordonează achizițiile publice;
- m) analizează și avizează propuneri cu privire la alocarea spațiilor Universității;
- n) aprobă activități propuse de facultăți în beneficiul comunității universitare;
- o) avizează acorduri de colaborare, propuse de facultăți, cu parteneri din țară și din străinătate;
- p) informează comunitatea universitară cu privire la hotărârile Senatului și ale propriilor decizii.

#### ***Personalul de conducere***

Posturile de decani, șefi de departamente/catedre sînt ocupate prin concurs pe un termen de cinci ani. Aceeași persoană poate ocupa postul de decan sau de șef de departament/catedră cel mult două perioade consecutive, a cîte 5 ani fiecare.

Rectorul inițiază, prin intermediul comisiilor de concurs aprobate de senat, concursul pentru funcția de decan și șef de departament/catedră, conform regulamentului instituțional, în termen de cel mult 6 luni de la momentul devenirii vacante a funcției respective.

O singură persoană nu poate ocupa concomitent două posturi de conducere.

#### ***3.3.7. Dispoziții speciale.***

Prodecanii sînt selectați prin concurs de către decani, conform prevederilor regulamentelor instituționale.

În cazul în care un membru al Comisiei electorale a instituției, a facultății, este propus ca membru al Consiliului sau al Senatului, se alege un nou membru al Comisiei din partea aceleiași subdiviziuni.



Componența nominală a comisiilor electorale și a Consiliilor facultăților, precum și componența nominală a Senatului instituției de învățământ superior universitar, în caz de necesitate (când un membru al Comisiei, Consiliului, Senatului a absolvit instituția de învățământ sau s-a eliberat din funcție), se completează anual cu reprezentanți ai subdiviziunilor respective.

### 3.3.8. *Autonomia resurselor umane*

#### *Personalul Universității*

Personalul Universității este format din:

- a) personal științifico-didactic: lector universitar, conferențiar universitar, profesor universitar;
- b) personal științific: cercetător științific, cercetător științific superior, cercetător științific coordonator, cercetător științific principal;
- c) personal didactic: asistent universitar, maestru de concert, maestru de instruire, antrenor;
- d) personal didactic auxiliar: bibliotecar, inginer programator, laborant, laborant superior, metodist;
- e) alte categorii de personal: personal administrativ și tehnic, secretar-referent, tehnician, inginer-tehnician, medic, asistent medical, precum și personal auxiliar și de deservire.

Universitatea consideră personal didactic o resursă umană strategică, punând accent pe următoarele direcții:

a) *planificarea resurselor umane* – convertirea planificării strategice în determinarea cerințelor și strategiilor de resurse umane pe termen lung și scurt.

b) *recrutarea selecția și menținerea unui personal valoros*, care să asigure îndeplinirea misiunii și planurilor strategice sale universității prin asigurarea, la nivelul fiecărui program de studiu, la nivel de licență, masterat sau doctorat prin aplicarea standardelor de calitate pentru recrutarea și promovarea personalului care își desfășoară activitatea în cadrul universității, conform Codului Educației al RM (2014), Cartei universitare (2015) și altor acte normative în vigoare.

În privința calității personalului didactic și de cercetare, Universitatea are o strategie bine conturată privind armonizarea nivelului calității academice cu obiectivele educaționale. La toate programele de studii de licență de licență, master, doctorat există un număr de posturi, respectiv cadre didactice în raport cu numărul de studenți corespunzător cerințelor actelor normative ale ME în vigoare (Regulament-cadru al catedrei instituției de învățământul superior, 06.08.2010; Regulament-cadru al facultății instituției de învățământul superior (06.08.2010).

Universitatea asigură acoperirea activităților prevăzute la disciplinele din planul de învățământ cu cadre didactice competente, în conformitate cu prevederile Codului Educației (2014). Personalul didactic acoperă într-un an universitar o normă didactică în limita 1,5 din norma de funcție), iar activitățile didactice care excedează aceasta sunt în regim de plata cu ora, iar numărul maxim de ore nu pot depăși 1,5 din normă didactică, în conformitate cu ordinul ME al RM și prevederile Regulamentului-cadru Cu privire la nirmarea activității științifico-didactice din învățământul superior (2016) și cerințele stipulate în ordinal rectorului UPSC Cu privire la normarea activității didactice și științifico-didactice pentru anul de studii 2016-2017, Ciclul I,II.

### 3.3.9. *Normarea activității științifico-didactice și de cercetare se constituie*

Normarea activității științifico-didactice și de cercetare se constituie din:

**Activitatea didactică auditorială (contact direct)** se constituie din: ore de curs, seminarii, ore practice, ore de laborator, consultații pentru examen.

**Activitatea didactică neauditorială se constituie din:** conducerea stagiilor de practică, evaluări curente obligatorii și finale (examene de curs, licență, master), monitorizarea activității individuale a studenților, conducerea tezelor de an, de licență, de master.



**Activitate metodică și educativă:** pregătirea pentru predarea cursului, pregătirea pentru predarea cursului; proiectarea didactică a activităților, inclusiv a celor individuale; elaborarea de curricula; elaborarea metodologiilor și a testelor de evaluare a rezultatelor academice; conducerea seminarelor metodologice; elaborarea rapoartelor de autoevaluare/evaluare; participarea în activități de ghidare/consiliere în carieră; evaluarea/monitorizarea activităților de audit intern;

**Activitatea de cercetare, transfer tehnologic, de creație artistică, literară:** efectuarea cercetărilor științifice sau realizarea creației artistice; elaborarea produselor de program; publicarea articolelor științifice; brevetarea rezultatelor cercetării; elaborarea și editarea monografiilor, culegerilor științifice; elaborarea suporturilor de curriculum; elaborarea recomandărilor metodice pentru studenți; realizarea tezelor de doctorat /postdoctorat; realizarea creațiilor literare, de arte plastice, decorative sau design; participarea la proiecte științifice și coordonarea de proiecte științifice; participarea la conferințe științifice, expozițiile artiștilor plastici, festivaluri artistice;

Activitatea didactică se cuantifică în ore convenționale în cadrul unei unități de timp, de regulă săptămână, semestru, an.

Unitatea de timp pentru curs, seminar, activități de laborator și lucrări practice este de 2 ore convenționale. Ora convențională constituie 45 de minute.

Activitățile incluse în norma științifico-didactică se cuantifică în ore convenționale în baza metodologiei aprobate de senatul universității.

În norma didactică a asistentului universitar nu se includ ore de curs.

Norma științifico-didactică și didactică se stabilește diferențiat în baza metodologiei proprii instituției.

Norma de activitate a altor categorii de personal din universitate se stabilește în conformitate cu codul muncii.

Personalul de conducere a instituției (rector, prorector, decan, șef catedră) poate cumula funcții științifico-didactice și științifice în conformitate cu regulamentele instituționale.

### ***3.3.10. Evaluarea personalului didactic, științifico-didactic și științific:***

Evaluarea personalului implicat în activitatea didactică și de cercetare din Universitate face parte din sistemul de asigurare a calității și se realizează periodic în conformitate cu regulamentele instituționale.

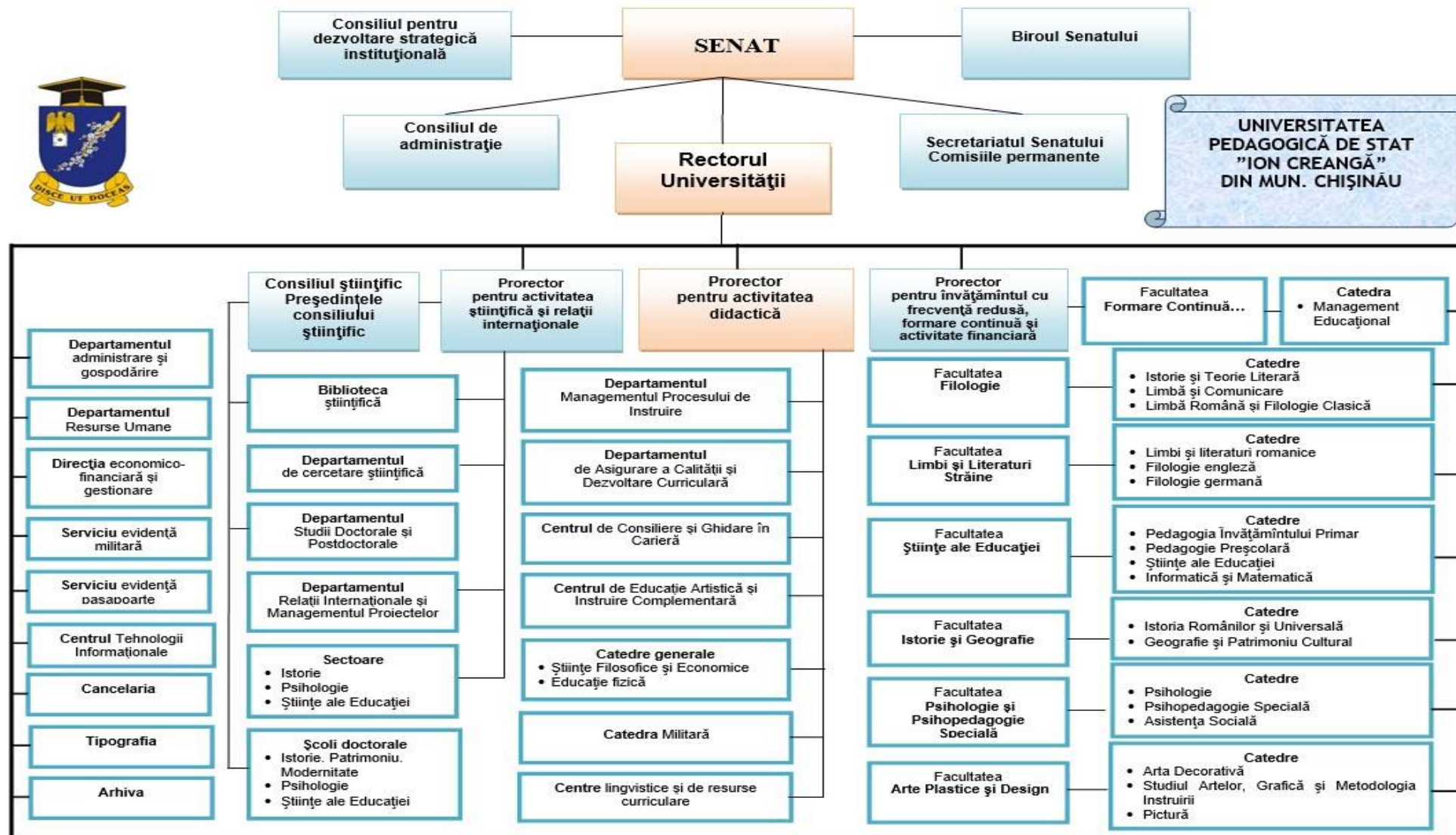
Evaluarea cadrului didactic se efectuează în funcție de performanțele didactice, performanțele de cercetare, participarea la viața academică, de alte criterii prevăzute în regulamentul instituțional.

Evaluarea personalului științifico-didactic, didactic și științific se realizează de către: a) administrația instituției; b) Departamentul de asigurare a calității și dezvoltare curriculară; c) șeful de catedră; d) colegi și auditori; e) studenți; f) alte structuri abilitate.

Evaluarea personalului științifico-didactic de către studenți este obligatorie.

Întregul personal este instruit periodic. În cadrul instruirilor, personalul este conștientizat de relevanța și importanța activităților sale și de modul în care contribuie la realizarea obiectivelor calității.







### 3.4. Infrastructura și mediu de lucru

Pentru realizarea consecventă a misiunii didactice și de cercetare științifică, în urma unei politici susținute de investiții, Universitatea asigură spații care corespund specificului său prin săli de curs și seminar, laboratoare didactice, baze de practică pentru studenți și centre de cercetare. Numărul de locuri în sălile de curs, seminar și laboratoare este corelat cu mărimea formațiilor/grupelor de studiu, conform standardelor actuale.

Universitatea **dispune de un patrimoniu** care contribuie eficient la realizarea misiunii sale și a obiectivelor fixate.

Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă” din Chișinău asigură procesul de studii și de cercetare cu spații proprii, adecvate programului de studiu, precum: săli de curs, laboratoare, săli de calculatoare, o bibliotecă științifică universitară, 2 biblioteci ale facultăților, săli de lectură, cabinete metodice, Centre lingvistice și curricular, ateliere, săli sportive, tipografia universitară etc.).

Procesul educațional la programele de studii este asigurat cu o bună bază materială necesară atât pentru desfășurarea procesului didactic, cât și a cercetării științifice (Regulamentul Intern (2011).

Dotarea spațiilor educaționale și de cercetare în Universitate se realizează în baza Planului de dezvoltare strategică a instituției (2016 -2020).

Toate spațiile pe care le are în gestiune Universitatea sunt în corespundere cu reglementările în vigoare, cerințele de securitate a munci, instituția deține autorizație sanitară de funcționare, avizul de prevenire și stingere a incendiilor.

Universitatea a determinat și conduce mediul de lucru necesar pentru a realiza conformitatea activităților prestate cu cerințele specificate. Aceasta include echipament de protecție pentru personal (acolo unde este cazul), asigurarea condițiilor de lucru ergonomice, asigurarea condițiilor de mediu necesare (temperatură, umiditate, curățenie etc.).

### 3.5. Activități

#### 3.5.1. Activități specifice: educația și cercetarea științifică

##### **Educația**

Oferta educațională a Universității este completă, cuprinzând ciclurile de studii de licență, masterat și doctorat (în domeniile Științe ale Educației, Sociale și Umanistice). Oferta cuprinde de asemenea Facultatea de formare continuă a cadrelor didactice și a celor cu funcție de conducere, implicate postuniversitare creditate/ Școală doctorală.

##### **Prestarea activităților**

###### **a) Planificarea prestării activităților**

Universitatea a planificat și dezvoltat procesele de prestare a activităților didactice. Planificarea acestor procese este în concordanță cu cerințele pentru celelalte procese ale SMC.

În cadrul planificării proceselor de prestare a activităților sunt identificate:

- obiectivele calității și cerințele pentru activități / rezultate;
- necesitatea de a stabili procesele, documentele și de a aloca resursele specifice;
- acțiuni pentru măsurarea și monitorizarea activităților / rezultatelor, inclusiv criteriile de acceptare;
- înregistrările necesare pentru a furniza dovezi ale conformității proceselor și activităților / rezultatelor cu cerințele specificate.

Planificarea se face prin stabilirea cifrei anuale de înmatriculare și a criteriilor de admitere, prin proiectarea planurilor de învățământ a programelor de studii, a curricula disciplinară și prin organizarea procesului de formare profesională.





### **b) Proiectare. Generalități**

Activitatea de proiectare cuprinde elaborarea planurilor de învățământ și curricula disciplinară universitară și postuniversitară noi precum și promovarea modificărilor ce pot interveni la cele aflate în desfășurare (Procedura de elaborare, monitorizare și revizuire periodic a programelor de studii, curricula disciplinară (UPSC, 2016).

### **c) Prestarea activităților**

Procesele de predare-învățare se desfășoară sub coordonarea facultății și a catedrelor de specialitate în conformitate cu orarul întocmit. Conducerea facultății sau universității poate organiza un controlul privind respectarea orarului de studii. Controalele servesc drept bază pentru optimizarea orarului de studiu..

Identificarea și trasabilitatea, precum și stadiul în raport cu verificările (evaluările curente și evaluările finale) se realizează cu ajutorul cataloagelor, borderourilor și ale carnetelor de note.

Stadiul, progresul pregătirii pe parcurs și promovarea studenților se evaluează și înregistrează periodic.

În raport cu prestațiile efectuate în educație/instruire în activitatea de formare inițială, Universitatea oferă și pregătire suplimentară, prin stagii de *formare continuă*.

### **3.5.2. Cercetarea științifică**

Activitatea științifică din Universitatea, se desfășoară în baza actelor normative externe în vigoare ale ME și CNAA etc. și a Cartei Universitare, din care rezultă obligația cadrelor didactice ca, pe lângă activitățile didactice și de pregătire metodică, să desfășoare activități de cercetare științifică (Regulament-cadru cu privire la normarea activității științifico-didactice. În învățământul superior (2016) și Ordinul cu privire la normarea activității didactice și științifico-didactice pentru anul de studiu 2016-2017).

Activitatea de cercetare în universitate se realizează la nivelul catedrelor și laboratoarelor de cercetări din cadrul facultăților și distinct în cadrul universității, având ca obiective generale creșterea performanței cercetării științifice, dezvoltarea capacității de a atrage și identifica surse naționale și internaționale de finanțare, introducerea centrelor de laboratoare existente în rețele de cercetare naționale, dezvoltarea colaborării cu parteneri internaționali, includerea în centre naționale și internaționale de excelență.

Strategia Universității privind cercetarea științifică pe termen lung și programul de cercetare pe termen mediu și scurt, adoptate de Senat, sunt comunicate pe site-ul universității (<http://www.upsc.md>). În corelație cu aceasta, fiecare facultate adoptă strategii de cercetare pe termen lung, mediu și scurt, aprobate de Consiliile facultăților, care sunt în concordanță cu programele specifice de studiu.

Organizarea și desfășurarea activității de cercetare este reglementată prin deciziile Senatului (Strategia cercetării-dezvoltării a Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din mun. Chișinău (2015) și ale Consiliului științific.

În Universitatea se derulează un număr important de contracte, granturi și proiecte de cercetare finanțate prin programe naționale și internaționale.

Universitatea are definit un management al cercetării, centrat pe dezvoltarea resurselor umane și a bazei materiale, pe creșterea rezultatelor cercetării, materializate prin publicații în reviste națională și internațională.

Instituția dispune de resurse financiare, logistice și umane necesare pentru a asigura realizarea obiectivelor propuse prin planul strategic. În activitatea de cercetare sunt antrenate majoritatea cadrelor didactice - doctori în științe sau doctoranzi, masteranzi, studenți doctoranzi și postdoctoranzi, personal auxiliar, evidențindu-se climatul centrat pe cercetare și inovare.

Pregătirea tinerilor cercetători se realizează în **școlile doctorale**:



- Istorie. Patrimoniul cultural. Modernitate,
- Psihologie,
- Științe ale Educației, care funcționează pe baza regulamente proprii.  
Universitatea editează 3 reviste:
- Psihologie. Pedagogie special. Asistență Socială;
- Revista de științe socio-umane;
- Revista Plural. Istorie, cultură, societate.

Demersurile corpului academic au vizat atragerea a cât mai multor studenți, masteranzi, doctoranzi și postdoctoranzi, prin angrenarea acestora în activitatea de cercetare științifică. Mai mult, aceștia au fost cooptați în cercuri studențești, mese rotunde, dezbateri științifice, sesiuni de comunicări științifice, în secțiunile pentru studenți.

### 3.5.3. Activități suport

#### ***Relația cu clienții externi (angajatori, comunitate)***

Universitatea se preocupă, în toate cazurile, să identifice cerințele referitoare la activitățile prestate, astfel:

- a) cerințele specificate de angajator;
- b) cerințele nespecificate de către angajator, dar necesare pentru integrarea în câmpul muncii;
- c) cerințele legale și de reglementare referitoare la activitățile prestate;
- d) orice alte cerințe suplimentare identificate de către Universitate.

Universitatea a identificat și este în derularea implementării modalităților eficace pentru comunicarea cu angajatorii, prevăzute în planul strategic de dezvoltare universitară (2016-2020):

- Asociația absolvenților în cadrul Centrului de Ghidare și Consiliere în Carieră (CGCC), privind organizarea periodică a workshop-urilor pentru a avea un feedback eficient privind cerințele angajatorilor și formarea profesională oferită de universitate;
- Se completează chestionare referitoare la locul de muncă și evaluarea satisfacției absolvenților privind formarea profesională în perioada studiilor;
- revistele universității, întrunirile periodice oferă spații angajatorilor și comunităților locale pentru a-și exprima gradul de satisfacție referitor la nivelul de pregătire al absolvenților angajați.

#### ***Relația cu clienții/beneficiari interni (studenții)***

Comunicarea cu studenții cuprinde:

- transmiterea informațiilor referitoare la servicii (facilități studențești și servicii administrative, resurse și spații de învățare, programe de studii, curricula, oferta de cursuri);
- consiliere și orientare profesională;
- feedback-ul prin completarea on-line a Chestionarelor de evaluare a cursurilor, seminariilor, stagiilor de practică de către studenți;
- comunicarea prin paginile web a facultăților și a universității;
- comunicarea cu Senatul studențesc.
- comunicarea cu asociațiile profesionale ale studențești (Asociația studenților psihologi, Asociația tinerilor istorici, Cluburi studențești Tânăra etnograf, Iuventus etc.
- Implicarea studenților în promovarea Universității prin „Caravana admiterii”, „Caravana de răciun”, „Ziua ușilor deschise” etc.;
- realizarea de acțiuni interculturale cu studenții străini din universitate.
-



### 3.5.4. Tipografia UPSC „Ion Creangă”

Răspunzând nevoilor stringente de informare, editura universitară public, atât cu profil didactic, cât și studii, monografii, lucrări de specialitate, suporturi de curs – cele mai multe fiind destinate formării profesionale a studenților și masteranzilor.

### 3.5.5. Dezvoltarea bibliotecii universitare

Biblioteca științifică a UPSC este unica bibliotecă științifică cu profil pedagogic din țară. Colecția bibliotecii este actualizată permanent în conformitate cu cerințele informaționale ale utilizatorilor, cu schimbările intervenite în învățământul superior.

Încadrarea bibliotecii în proiecte naționale și internaționale de dezvoltare a colecțiilor susținute financiar de Fundația Soros, Alianța Franceză, Agenția Universităților Francofone, Ambasada SUA etc., relațiile de schimb de publicații la nivel național și internațional permit dezvoltarea colecțiilor.

Utilizatorii bibliotecii beneficiază de 6 săli de lectură specializate cu capacitatea totală de 300 de locuri. Asigurarea informațională a utilizatorilor se efectuează prin acces la resursele de referințe tipărite și electronice, la catalogul electronic Q-OPAC, internet, baze de date, informarea bibliografică prin servicii DSI.

În prezent structura funcțională a bibliotecii este următoare: serviciu completare catalogare, serviciu asistență informațională și bibliografie, mediateca, 6 săli de lectură, oficiu de împrumut de publicații științifice și oficiu împrumut de publicații didactice.

Procesul de învățământ la programele de studii oferite de Universitate este asigurat cu suporturi curriculare realizate atât de specialiști în domeniu, cât și de cadrele didactice titulare ale catedrei de specialitate.

Accesul studenților la suportul curricular este deschis, studenții se pot familiariza cu referințele bibliografice la Biblioteca științifică universitară, în sălile de curs sau împrumut la domiciliu. Pentru a facilita accesul studenților la literatura de specialitate în universitate funcționează Repozitoriul Instituțional Digital <http://dir.upsc.md:8080/xmlui/> (compartimente: curricula disciplinară, note de curs, manuale, culegeri de texte/exerciții etc.).

### 3.5.6. Asigurarea studenților cu cămin

Studenții din UPSC sînt beneficiari de locuri de trai în căminele studențești conform regulamentelor în vigoare: *Regulamentul-cadru privind funcționarea căminelor din subordinea instituțiilor de învățământ de stat* (HG nr. 74 din 25.01.2007) ([www.edu.md](http://www.edu.md)); *Regulamentul privind funcționarea căminelor din subordinea Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă”* (Senat UPSC din 29.06.2012), *Regulamentul privind funcționarea căminelor din subordinea Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă”* (Senat UPSC din 26.03.2015).

Studenților le sunt destinate ca spații proprii 6 blocuri de studii și 5 cămine studențești conform HG nr. 351 din 23.03.2005 cu 1122 locuri conform proiectelor.

Numărul căminului, adresa, tipul (coridor, bloc)	Capacitate de cazare conform proiectului	Suprafața de locuit m <sup>2</sup>
Nr.3A, str. Coca 29, tip bloc	206	1228,5
Nr.3B, str. Coca 29, tip bloc	204	1241,7
Nr.4, str. Suceava 154/1, tip coridor	222	1335,7
Nr.5, str. Suceava 154/2, tip coridor	244	1469,1
Nr.6, str.Sucevița 18, tip coridor	246	1478,1
<b>TOTAL</b>	1122	-



Amenajarea și dotarea căminelor se efectuează conform normelor sanitare și regulamentului intern instituțional. Căminele corespund normelor sanitar-epidemiologice și antiincendiar, fapt confirmat de verificările efectuate de Centrul Național de Sănătate Publică și Serviciul Protecției Civile și Situații Excepționale.

Cazarea studenților Universității și a programului de studii evaluat se realizează anual în baza *Metodologiei distribuirii spațiului locativ și cazării studenților UPSC* aprobate la ședința comună a Senatului Studentesc și Comitetul Sindical al Studenților, structuri de autoguvernare studențească, Consiliul de administrare și ordinului Rectorului Universității.

Locurile de trai sunt repartizate în baza de concurs. Criteriile concursului sunt anual în dezbateri publice în mediul studentesc până la aprobarea Metodologiei de distribuire a spațiului locativ și cazării studenților în UPSC. Sunt asigurate cu cazare, în afara concursului, câteva categorii: studenții orfanii, studenții cu grad de dezabilitate sever, studente-mame singure, studenții înmatriculați la studii în baza protocoalelor de colaborare încheiate de ME. Studenții cu grad mediu și ușor de dezabilitate au facilități la cazare, iar condițiile de cazare sunt specificate în Regulamentul instituțional. Procentul de asigurare cu locuri de trai la programul supus evaluării, în raport cu cererea, pentru anii de studii 2014 – 2015, 2015 – 2016 este de 100%.

### **3.5.7. Centre universitare pentru studenți**

Universitatea dispune subdiviziunile instructiv-educative care funcționează în baza prevederilor legislației în vigoare, statutului, regulamentelor, instrucțiunilor ME, precum și ale universității:

- Centru de Ghidare și Consiliere în Carieră (CGCC);
- Centru de Educație Artistică și Instruire Complementară (CEAIC);
- Centru de Consiliere pentru Autoeficiență și Consiliere a Familiei (CCACF);
- Centrul de Tehnologii Informaționale.



## 4. SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

### 4.1. Sistemul de management al calității din UPSC

Asigurarea calității în UPSC este orientată spre realizarea unui ansamblu de acțiuni privind proiectarea, implementarea, coordonarea și monitorizarea sistemului de management al calității în Universitate și cuprinde structuri la nivel de instituțional, facultate, catedră (Figura 2 Organigrama ; Figura 3. Sistemul subdiviziunilor de asigurare a calității).

În vederea promovării Politicii de asigurare a calității (2010) în Universitatea dispune de un sistem intern de asigurare a calității prescris în *Carta universitară (2015)*, *Regulamentul de asigurare a calității în cadrul Universității Pedagogice de Stat “Ion Creangă” (2011)* și alte documente normative.

Coordonarea proceselor de evaluare și asigurare a calității în cadrul UPSC este realizată de *Consiliul de Asigurare a Calității*, organ universitar colectiv cu funcție consultativă, care deține autoritatea și responsabilitatea pentru promovarea politicilor de asigurare a calității, precum și controlul proceselor din cadrul universității (*Regulamentul de funcționare a Consiliului de asigurare a calității în cadrul UPSC, 2016*).

Proiectarea, implementarea, coordonarea și monitorizarea sistemului de management al calității la nivel instituțional, în raport cu viziunea, misiunea și politica Universității, este realizată la nivel de instituțional de Departamentul de Asigurare a Calității și Dezvoltare Curriculară (DACDC) (*Regulamentul de activitate al Departamentului de Asigurare a Calității și Dezvoltare Curriculară a Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă”*).

DACDC la nivel instituțional asigură: promovarea calității în cadrul tuturor subdiviziunilor universității; planificarea, implementarea, mentenanța și îmbunătățirea continuă a Sistemului de Management al Calității; monitorizarea activităților în cadrul sistemului instituțional de management al calității; elaborarea și aplicarea mecanismelor de asigurare a calității; proiectarea sistemului de evaluare/ audit intern a calității la nivel de instituție; stabilirea unor indicatori relevanți ai calității și introducerea mecanismelor de evaluare/audit intern a acestora; instruirea personalului privind asigurarea calității, formarea auditorilor interni la nivel instituțional; realizarea auditului interne; coordonarea implementării corecțiilor, acțiunilor corective/preventive stabilite în baza rezultatelor auditurilor interne; monitorizarea activității coordonatorilor SMC, responsabililor pentru managementul calității, din subdiviziunile Universității.

În Universitate la nivelul fiecărei facultăți, funcționează Comisia de Asigurare a Calității, care coordonează, evaluează și analizează activitățile de asigurare și menținere a calității programelor educaționale, promovează o cultură a calității la nivel de facultate.

La nivelul fiecărei catedre din cadrul UPSC activează Comitetul de Asigurare a Calității care deține autoritatea și responsabilitatea privind asigurarea calității tuturor proceselor derulate în cadrul subdiviziunii (învățământ, cercetare, organizare).

Conducerea operativă a sistemului de management al calității este asigurată de prorectorul pentru activitatea didactică, responsabil de asigurarea calității, șeful DACDC, președinții Comisiilor și Comitetelor de asigurare a calității.

Activitatea structurilor universitare care au în competență asigurarea calității se circumscrie misiunii Universității și obiectivelor de dezvoltare cuprinse în *Planul Strategic de dezvoltare instituțională pentru anii 2016 - 2021*. Prin intermediul structurilor instituționale de asigurare de a calității Universitatea întreprinde acțiuni concrete privind asigurarea calității ce se referă la: aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studiu (prin proceduri de evaluare internă); implementarea unor instrumente, criterii interne obiective și transparente de evaluare a calității procesului de formare profesională a studenților, a prestației cadrelor didactice și de cercetare, a procesului de realizare a stagiilor de practică etc.; evaluarea calității serviciilor

educaționale și a altor servicii oferite de către universitate, a calității de funcționare a subdiviziunilor instituției; propune soluții de îmbunătățire a procesului de pregătire a specialiștilor prin programe de studii oferite de Universitate etc.

Structurile responsabile de asigurarea calității în activitatea sa sunt orientate spre aplicarea și extinderea bunelor practici existente în țară și străinătate, dar și bunele practici universitare, fundamentează deciziile sale pe raportul dintre cerințe și posibilități, ținând seama resursele disponibile și accesibile.

#### **4.2. Politici de asigurare a calității**

Universitatea dispune de structuri, politici, strategii și procedee concrete pentru managementul și asigurarea calității activităților de predare, învățare și cercetare și pentru dezvoltarea unei culturi proprii a calității. Structurile se referă la modurile de organizare și funcționare a Consiliului de asigurare a calității și la relațiile acestuia cu Senatul și Comisiile Senatului, Consiliile facultăților și catedrele universitare.

Politicile de calitate ale UPSC se referă la scopurile și obiectivele asigurării calității și la mijloacele de realizare a acestora. Strategiile sunt focalizate pe obiective și se referă la modul de mobilizare a resurselor pentru realizarea la timp a obiectivelor propuse la nivel de instituție și pe programe de studiu. Cultura calității se referă la valorile, normele și activitățile practicate în UPSC pentru inițierea, aprobarea, evaluarea și monitorizarea calității activităților didactice și de cercetare. Structurile, politicile și strategiile creează cadrul instituțional în UPSC pentru dezvoltarea și monitorizarea efectivă a calității, pentru consacrarea unei culturi a calității și pentru îmbunătățirea continuă a standardelor de calitate.

UPSC a elaborat politici și strategii de asigurare a calității pe diferite dimensiuni de dezvoltare universitară. Fiecărei politici îi corespund strategii de realizare cu prevederi și termene concrete. Politicile și strategiile sunt activate în fiecare compartiment și stimulează participarea fiecărui membru al comunității academice universitare, precum și a studenților.

#### **4.3. Proceduri de dezvoltare a managementului calității**

Proceduri de dezvoltare a managementului calității în cadrul UPSC sunt implementate în corespundere cu prevederile Regulamentului de asigurare a calității în cadrul universității Pedagogice de stat „Ion Creangă” din mun. Chișinău (2011), Regulamentului Consiliului de asigurare a calității (2015), Regulamentului departamentului de asigurare a calității și dezvoltare curriculară (2011) etc.

Departament de asigurare a calității și dezvoltare curriculară (DACDC) este o structură universitară centrală pentru asigurarea calității și dezvoltare curriculară, care activează în mod integrat, promovând o cultură a calității în universitate. DACDC dezvoltă activități de stabilire de repere calitative și cantitative (benchmarking) prin comparație cu alte universități din țară și străinătate pentru evaluarea și monitorizarea calității.

DACDC a fost înființat prin ordinul Rectorului în anul 2005, are o structură conformă din punct de vedere juridic și desfășoară activitățile prevăzute prin reglementările în vigoare. Procedurile și activitățile de evaluare privind calitatea serviciilor educaționale au fost elaborate și aprobate de Senatul universitar. DACDC elaborează raportul anual de evaluare/ audit intern și îl face public prin afișare pe site-ul universitar sau publicare, inclusiv în format electronic, și formulează propuneri de îmbunătățire a calității educației. Instituția implementează permanent măsurile de îmbunătățire a calității educației propuse de DACDC și colaborează cu alte universități din țară sau din străinătate pentru identificarea și adoptarea bunelor practici în domeniile de calitate.



Figura 2

### ORGANIGRAMA ASIGURĂRII CALITĂȚII ÎN CADRUL UPSC

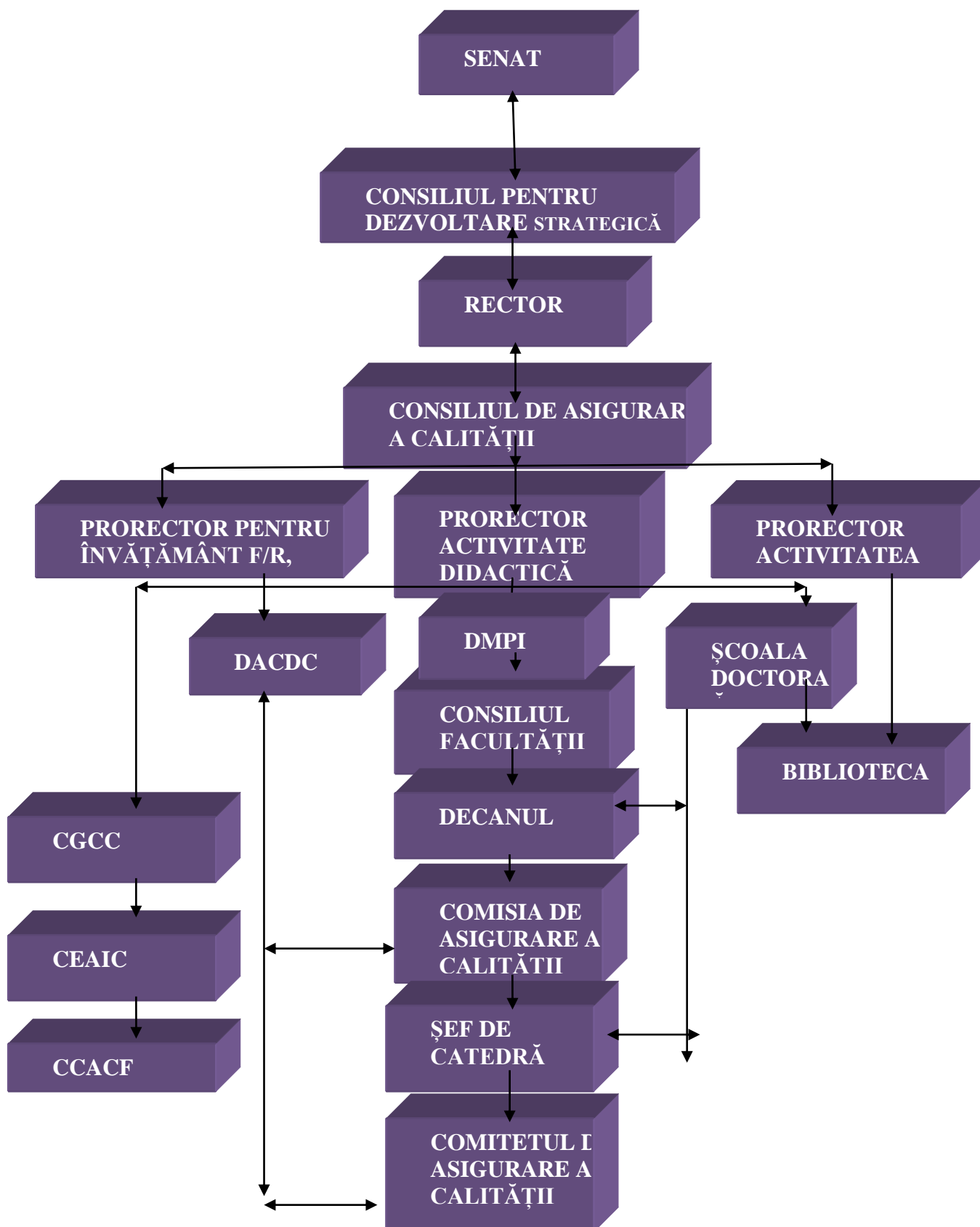
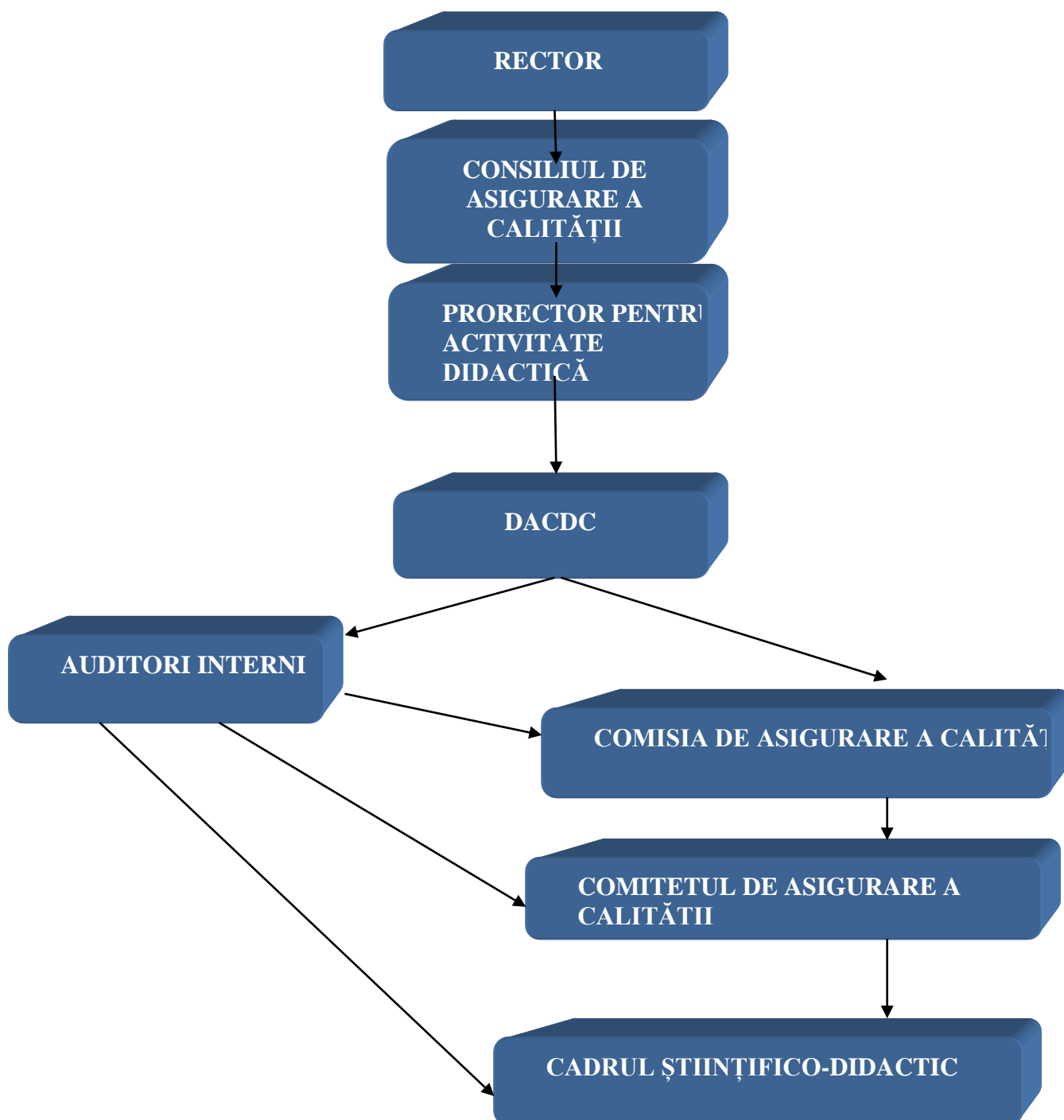


Figura 3.

**SISTEMUL  
SUBDIVIZIUNILOR DE ASIGURARE A CALITĂȚII**



#### 4.4. Proceduri, responsabilități și documente asociate sistemului de management al calității

În cadrul Universității, sistemul de management al calității (SMC) a fost implementat începând cu anul universitar 2005, având la bază principiile managementului calității.

La proiectarea SMC s-au avut în vedere reglementările naționale, cerințele din standardele europene de referință, particularitățile UPSC, precum și cerințele politicii, managementului strategic și obiectivele calității.

SMC este un set de elemente (structuri organizatorice, responsabilități, proceduri, procese și resurse) intercorelate sau care interacționează, pe care le utilizează Universitatea pentru a conduce și a ține sub control modul în care sunt implementate politicile referitoare la calitate și sunt atinse obiectivele calității.

SMC conține referiri la responsabilitatea conducerii universității,

- la modul în care aceasta și-o asumă prin definirea și urmărirea strategiei, a politicii și obiectivelor privind calitatea, prin asigurarea resurselor necesare realizării acestora,
- la orientarea activităților din Universitate spre satisfacerea cerințelor și așteptărilor părților interesate externe și interne,
- la crearea în instituție a unui mediu în care întregul personal este încurajat spre performanță,
- la asumarea responsabilității individuale pentru îndeplinirea misiunii și obiectivelor acesteia,
- la identificarea, ținerea sub control și îmbunătățirea continuă a proceselor derulate în instituție,
- la introducerea unor mecanisme de evaluare/ audit intern a performanțelor pe toate dimensiunile activității, astfel încât să poată fi corectate neconformitățile existente și puse în operă posibilitățile de îmbunătățire.

Considerând universitatea ca un sistem complex, alcătuit din facultăți, catedre, departamente, centre, laboratoare de cercetare biblioteci, servicii suport pentru procesul de învățământ, conducerea UPSC, realizează o abordare sistemică a managementului calității.

Fiecare departament/ facultate/ catedră are un statut bine definit și constituie o entitate în cadrul sistemului de management al calității, fiind caracterizată prin legături funcționale cu celelalte entități și sisteme. Această abordare permite implicarea conducerii de la toate nivelurile în implementarea și îmbunătățirea continuă a SMC, prin înțelegerea nevoilor clienților și acționând în scopul satisfacerii acestora.

Procesele SMC din UPSC sunt grupate astfel:

- A. Procese de management al activităților;
- B. Procese de asigurare resurse;
- C. Procese de realizare produs și procese suport;
- D. Procese de control și îmbunătățire.

În Tabelul 1 sunt prezentate procesele de management al activității, cu alocarea responsabilităților și lista documentelor asociate.

**Tabelul 1. Procesele SMC, responsabilități și documente asociate.**

DENUMIRE PROCES		RESPONSABILITĂȚI	DOCUMENTE ASOCIATE
<b>A. PROCESE DE MANAGEMENT AL ACTIVITĂȚILOR</b>			
1	Managementul general al proceselor	Rectorul	Manualul calității
2	Documentare SMC și controlul documentelor SMC	Consiliul de asigurare a calității DMPI DACDC	Elaborarea documentelor SMC, Controlul documentelor, Controlul înregistrărilor, Elaborarea și eliberarea actelor de



			studii;
3	Stabilirea politicii și obiectivelor calității	Rectorul	Declarația la calitate, Politica și obiectivele calității
4	Planificarea SMC	DACDC Consiliul de asigurare a calității	Programul de proiectare și implementare
5	Alocarea responsabilităților și autorităților	Rectorul	Carta Universității, Regulamentul de funcționare internă, Elaborarea fișei postului, Manualul calității;
6	Comunicarea	Prorectori Șefi departamente Decani Șefi catedre	Manualul calității, Comunicare internă,
7	Analiza SMC efectuată de management	Rectorul	Analiza SMC efectuată de management:
<b>B. PROCESE DE ASIGURARE RESURSE</b>			
1	Asigurarea resurselor umane	Rectorul, Șef Departament resurse umane, DMPI, DACDC	Manualul calității, Instruire și perfecționare personal, Regulamente privind organizarea și desfășurarea studiilor universitare de doctorat,
2	Asigurarea infrastructurii	Prorectori Departament de administrare și gospodărie	Manualul calității;
3	Asigurarea mediului de lucru	Prorectori Departament de administrare și gospodărie	Identificarea și asigurare mediului de lucru,
<b>C. PROCESE DE REALIZARE PRODUS ȘI PROCESE SUPORT</b>			
1	Planificarea și dezvoltarea programelor de studii	Prorector activitatea didactică	Program de formare profesională universitară, Curricula disciplinară universitară, Elaborarea materialelor suport
2	Încheierea contractului instituțional	Rectorul	Stabilirea cifrei de înmatriculare, State de funcții,
3	Procesul de aprovizionare	Prorectori Director bibliotecă	Aprovizionarea cu materiale, Achiziția publicațiilor
4	Componentele procesului de învățământ: -Admiterea; -Procesul didactic; -Promovarea; -Absolvirea.	Prorector activitatea didactică, DMPI	Admiterea, Procesul didactic, Promovarea și absolvirea, Programarea procesului didactic, Orar și examene, Examinarea și notarea studenților,
5	Procese de mentenanță și servicii	Prorectori Director general administrativ Director bibliotecă	Controlul dotării cu echipament, și resurse, Împrumut publicații,
<b>D. PROCESE DE CONTROL ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE</b>			



1	Controlul intern SMC	DACDC Consiliul de asigurare a calității	Auditul intern al SMC,
2	Ținerea sub control a calității programelor de studii	Consiliul de asigurare a calității DACDC Decani	Măsurarea satisfacției clientului, Evaluare intern a programelor de studii, Evaluare disciplină, Controlul produsului neconform
3	Analiza și îmbunătățirea SMC	DACDC, Consiliul de asigurare a calității, Decani	Analiza datelor, Acțiuni corective, Acțiuni preventive.

Procesele SMC sunt interconectate, existentând *conexiuni pe verticală*, care se referă la responsabilitatea managementului, la managementul resurselor, la managementul procesului de realizare a produsului și a proceselor suport și la evaluarea performanțelor prin măsurare și analiză și *conexiuni pe orizontală*, care se referă la managementul procesului de realizare a produsului și a proceselor suport, precum și contribuția clienților și gradului de satisfacție a acestora.

Procese din cadrul SMC al UPSC sunt alcătuite din mai multe activități a căror succesiune este prezentată în procedurile documentate.

Fiecare proces este descris de o procedură documentată, elaborată de Departamentele universitare și aplicate de subdiviziunile care desfășoară activitățile în cadrul procesului.

Procedura descrie în mod unitar, acțiunile de operare și ținere sub control a fiecăruia dintre procesele SMC, precizând:

- responsabilitățile;
- obiectivele cuantificabile;
- datele de intrare ale procesului;
- datele de ieșire ale procesului;
- activitățile procesului;
- metodele de măsurare a performanțelor procesului și înregistrărilor;
- resursele (umane, materiale, de infrastructură, de mediu) necesare desfășurării, Ținerii sub control și monitorizării proceselor;

Fiecare responsabil de proces este în același timp client și furnizor pentru celelalte procese.

#### ***Alocarea responsabilităților***

Conducerea universității și responsabilii de proces stabilesc responsabilitățile pentru cadrele didactice și personalul auxiliar, prin *Fișa postului*.

#### ***Verificarea și îmbunătățirea performanțelor proceselor***

Procesele sunt măsurate în conformitate cu prevederile procedurilor și instrucțiunilor, iar rezultatele sunt consemnate în înregistrările stabilite de acestea.

Înregistrările performanțelor proceselor constituie date de intrare pentru analizele de management.

## **4.5. Cerințe referitoare la documentație**

### ***4.5.1. Generalități***

Documentația SMC de la UPSC, include: politica și obiectivele instituției referitoare la calitate, Manualul Calității, proceduri ale SMC și ale proceselor principale ale instituției, documente necesare instituției pentru a se asigura de eficacitatea planificării, operării și controlului proceselor



sale, precum și înregistrările necesare pentru demonstrarea funcționării eficiente a instituției și SMC.

Documentele SMC oferă un cadru organizatoric și metodologic acțiunilor, proceselor și interfețelor dintre zonele de activitate, asigurând și coerența documentației de referință cu procesele de măsurare, analiză control și îmbunătățire, definirea criteriilor de acceptare, evidența tuturor înregistrărilor calității.

Documentele SMC structurate ierarhic sunt:

1. Hotărârea Senatului universității;
2. Carta Universității;
3. Politica și obiectivele calității;
4. Manualul calității;
5. Proceduri (sistem și operaționale):
  - Procedurile sistem descriu procesele manageriale necesare funcționării SMC;
  - Procedurile operaționale se referă la procesele de bază (de derulare a procesului de învățământ) și procesele suport (resurse umane, aprovizionare, bibliotecă etc.).
6. Instrucțiuni de lucru:
  - Instrucțiunile de lucru documentează modul în care se execută o activitate specifică și reprezintă documente de lucru pentru personalul executiv.
7. Documentație suport:
  - Documentația suport cuprinde documente referitoare la structuri și reguli de funcționare aplicate în universitate (Regulamente de ordine interioară, Statute de funcționare etc.) și alte documente de proveniență internă și externă.
8. Înregistrări:
  - Formularele și fișele tipizate incluse în proceduri și instrucțiuni, constituie înregistrări și demonstrează că procesele s-au desfășurat, prezentând rezultatele obținute.

**Notă:** Documentația aferentă sistemului de management al calității este aprobată de Senatul universității. Acțiunile și responsabilitățile pentru elaborarea formei, conținutului documentelor aferente SMC din universitate, sunt descrise în Regulamente interne de activitate a departamentelor universitare (DMPI, DACDC).

#### 4.5.2. Controlul Manualului Calității

Manualul calității este armonizat cu reglementările naționale și cerințele standardelor de asigurare a calității în domeniul învățământului superior național și european.

Procedura *Controlul documentelor* descrie modul în care se realizează controlul Manualului Calității.

##### 1. Elaborare și revizie

Manualul calității este elaborat în conformitate cu cerințele din standardele de referință și regulile de redactare actuale.

Manualul calității este revizuit periodic. Revizia este consemnată prin înscrierea numărului de ordine a reviziei. Modificările sunt ținute sub control prin înscrierea modificării pe *Fișa de evidență a reviziilor*. Fiecare exemplar va avea înscris un număr de ordine.

##### 2. Multiplicare și difuzare

Multiplicarea Manualului Calității se face cu acordul Rectorului.

Arhivarea se face de către responsabilul din DACDC și se consemnează în Registrul de evidență documente.

Difuzarea se face pe bază de „Listă de difuzare”.

##### 3. Exemplare în evidență





Difuzarea exemplarelor în evidență se face controlat în interiorul și exteriorul universității, persoanelor cu responsabilități privind sistemul de management al calității.

Cei care dețin exemplare ale manualului calității, răspund de păstrarea în siguranță și trebuie să-l poată pune oricând la dispoziția DACDC pentru actualizare sau revizie.

#### 4. Exemplare informative

Manualul calității poate fi difuzat și în regim informativ, cu evidențiere în lista de difuzare și cu menționarea expresă a caracterului informativ în rubrica „Exemplar”. Exemplarele informative au regim confidențial și nu se actualizează.

#### 5. Modificări

Modificările au același regim de avizare și aprobare ca și documentul original.

Descrierea sumară a modificărilor se regăsește în *Lista de control a edițiilor/reviziilor*. Orice modificare atrage după sine o nouă revizie. Numărul reviziilor este limitat la maxim 4. Modificările majore ale conținutului manualului calității atrag o nouă editare a acestuia. O nouă ediție a manualului calității se va elabora după 4 revizii.

#### 4.5.3. Controlul documentelor

Ținerea sub control a documentelor SMC este în responsabilitatea DMPI și DACDC, este reglementată în Regulamentul de asigurare a calității în cadrul UPSC și Regiamentele subdiviziunilor DMPI și DACDC, care stabilesc responsabilitățile și modul de lucru pentru controlul și verificarea activităților legate de pregătirea, avizarea, aprobarea, difuzarea, înregistrarea, modificarea și retragerea documentelor cerute de SMC.

Difuzarea documentelor SMC se face numai pentru ediția în vigoare. Modificările documentelor se fac în urma analizelor și urmează același regim ca și documentul original.

Retragerea în arhivă a documentelor perimate ale SMC se face de personalul specializat din DMPI și DACDC.

Universitatea ține sub control următoarele documente:

##### A. Documente interne:

- Hotărârea Senatului privind politica și obiectivele calității;
- Manualul calității;
- Procedurile documentate (sistem și operaționale);
- Instrucțiunile de lucru;
- Înregistrările.

##### B. Documente externe:

- Documente privind cadrul legal de desfășurare a activității în învățământul superior, ca: Legi, Hotărâri de guvern, Ordonanțe, Ordonanțe de urgență, Ordine ale Ministerului Educației și Cercetării etc.
- Instrucțiuni și reglementări naționale și internaționale aplicabile.

#### 4.5.4. Controlul înregistrărilor

Controlul înregistrărilor este reglementat printr-o procedură, care stabilește responsabilitățile și modul în care se realizează identificarea, colectarea, îndosărirea, arhivarea și distrugerea înregistrărilor calității.

Înregistrările calității pentru verificarea conformității proceselor SMC de la UPSC, se regăsesc pe formulare aprobate de universitate, în registre, procese-verbale, rapoarte, analize etc.

DMPI, Cancelaria și DACDC gestionează formularele în original, le sortează și le clasează. Modul de acces la înregistrări și durata de stocare sunt reglementate prin Nomenclatorul documentației, aprobat de UPSC (2015).

Păstrarea documentelor se face în condiții care să asigure integritatea acestora.

## 5. RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI

### 5.1. Angajamentul managementului

Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă” reprezentată prin Rector și prorectorii, se implică în mod responsabil în susținerea, promovarea și îmbunătățirea continuă a SMC prin: comunicarea în cadrul instituției a importanței SMC și a îndeplinirii cerințelor părților interesate, stabilirea politicii și obiectivelor referitoare la calitate, conducerea analizelor efectuate de management și alocarea resurselor necesare.

### 5.2. Orientarea către client

Conducerea UPSC se asigură că cerințele clientului/beneficiarelor și părților interesate sunt identificate, determinate și satisfăcute. Responsabilitățile și modul de măsurare și analiză a satisfacției clienților/beneficiarelor universității sunt reglementate prin procedura operațională de *Evaluarea satisfacției absolvenților studiilor universitare (chestionarea absolvenților la finele realizării programului de studiu etc.)*.

### 5.3. Planificare

#### 5.3.1. Planificarea strategică a sistemului de management al calității

Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă” din Chișinău își asumă cultura instituțională a calității ca mijloc de atingere a excelenței academice în educație și cercetare științifică. Acest angajament este realizat în mod consecvent prin implementarea și optimizarea continuă a Sistemului de Management al Calității, bazat pe dialog, transparență, evaluare și autoevaluare.

Politica educațională de asigurare a calității ale UPSC este îndreptată spre identificarea și satisfacerea cerințelor și așteptărilor de dezvoltare durabilă a societății (Codul educației, Strategia de dezvoltare a educației pentru anii 2014-2020. „Educația 2020”, *Recomandări cadru privind implementarea sistemului de management al calității* ([www.edu.md](http://www.edu.md)).

Sistemul instituțional de management al calității prevede aplicarea standardelor de calitate și evaluarea calității în cadrul Universității, în condițiile legii, în baza *Cartei universitare, Planului strategic de dezvoltare instituțională al Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” și Planul de acțiuni (2016 - 2021) Politicii instituționale în domeniul asigurării calității, Regulamentului de asigurare a calității în cadrul UPSC*, și ale *Regulamentului instituțional de evaluarea internă a programelor de studii*.

Universitatea are ca *scop strategic* modernizarea procesului de învățământ și asigurarea calității educației, în concordanță cu Codul Educației (2014) și bunele practici naționale și internaționale prin:

1. Creșterea performanței în activitatea de cercetare - dezvoltare - inovare și dezvoltarea colaborării cu mediul economic și social.
2. Dezvoltarea și consolidarea relațiilor internaționale și îmbunătățirea imaginii Universității.
3. Dezvoltarea, perfecționarea și motivarea resurselor umane.
4. Dezvoltarea parteneriatului cu studenții și îmbunătățirea serviciilor studențești.
5. Promovarea unui management performant și asigurarea transparenței decizionale.

Obiectivul principal al sistemului de asigurare a calității este îmbunătățirea sistemului de organizare și de administrare a resurselor Universității în vederea creșterii eficienței procesului didactic și de cercetare științifică

Politicile privind calitatea în cadrul Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din Chișinău se referă la: îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității; dezvoltarea unei culturi a calității pe baza standardelor internaționale universitare; evaluarea continuă a calității



în vederea corelării educației centrate pe student cu cerințele documentelor normative și de dezvoltare strategică naționale, internaționale și cu strategia de dezvoltare a universității (*Politica Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” în domeniul asigurării calității* (Senat UPSC din 27.01.2010).

Activitatea structurilor de asigurare a calității este bazată pe proces cu feed-back-uri multiple, cu prioritate pe principalele dimensiuni: învățământ, cercetare științifică și inserție socială reflectate în *Planul strategic de dezvoltare instituțională* și subdiviziunilor universitare.

Structurile manageriale ale UPSC se asigură că obiectivele calității sunt stabilite pentru toate nivelurile relevante, că există și este aplicat un plan de implementare, menținere și îmbunătățire a SMC.

Orientarea generală a universității privind calitatea revine managementului de la cel mai înalt nivel. *Obiectivele strategice privind calitatea*, adecvate misiunii universității, sunt următoarele:

- îmbunătățirea continuă a competențelor absolvenților săi, prin proiectarea unor programe educaționale dinamice, adaptate continuu la cerințele societății;
- extinderea și adecvarea competențelor absolvenților la cerințe noi, precum și perfecționarea cadrelor didactice se realizează și prin cercetarea științifică, prin realizarea de proiecte în cadrul unor parteneriate cu organizații din țară și din străinătate;
- evaluarea satisfacției beneficiarului final al serviciilor sale, al organizațiilor angajatoare și societății, pe care trebuie să le atragă în sprijinirea îmbunătățirii programelor de studiu prin dezvoltarea unor parteneriate cu organizațiile din mediul social și economic;
- evaluarea satisfacției studenților privind asigurarea cadrului organizatoric și metodele de participare eficientă a studenților la realizarea proceselor de instruire, de cercetare și la îmbunătățirea acestora;
- evaluarea nivelului serviciilor educaționale, ceea ce depinde de pregătirea, calificarea și reputația științifică a cadrelor didactice.
- evaluarea satisfacției personalului și eficiența muncii, încurajarea eforturilor corpului științifico-didactic și a întregului personal pentru perfecționare.

Realizarea acestor obiective generale presupune dezvoltarea și funcționarea eficientă a sistemului de management al calității existent în Universitate, a cărei funcționare eficientă și îmbunătățire continuă sunt responsabilitatea managementului la cel mai înalt nivel. Atingerea obiectivelor calității se face cu participarea întregului personal, documentele ce descriu structura organizatorică stabilind atribuțiile și responsabilitățile privind calitatea la toate nivelurile. Departamentul de Asigurare a Calității și Dezvoltare Curriculară (DACDC) coordonează activitățile aferente managementului calității, a cărei atribuții sunt reglementate prin *Regulamente de activitate a Departamentului de Asigurare a Calității și Dezvoltare Curriculară în Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă”*.

Sistemul de management al calității al Universității este alcătuit și funcționează pe baza principiilor managementului calității:

1. *Orientarea spre client*. În categoria clienților universității intră clienții externi (ministerul, comunitatea locală, organizații patronale și profesionale, angajatori) și clienții interni (studenții, angajații). Universitatea trebuie să-și dezvolte procese referitoare la clienți, cu scopul de a identifica și defini cerințele, respectiv de a evalua satisfacția clienților.

2. *Leadership*. Conducerea universității stabilește misiunea și obiectivele de ansamblu (strategia) și creează mediul (structuri, instrumente, resurse) necesar implicării personalului la realizarea obiectivelor.

3. *Implicarea personalului*. Realizarea obiectivelor calității presupune implicarea întregului personal. Acțiunile ce trebuie întreprinse în universitate, în acest scop, sunt instruirea în managementul calității și motivarea personalului.

4. *Abordarea prin procese.* Universitatea identifică, ține sub control și îmbunătățește continuu procesele ce se desfășoară în interiorul acesteia.

5. *Abordarea ca sistem.* Această abordare permite implicarea conducerii de la toate nivelurile în implementarea și îmbunătățirea continuă a SMC, prin înțelegerea nevoilor clienților și acționând în scopul satisfacerii acestora.

6. *Îmbunătățire continuă.* SMC din universitate conține mecanisme și instrumente de evaluare și îmbunătățire continuă a proceselor și serviciilor, asociate programelor educaționale.

7. *Luarea deciziilor pe bază de fapte.* Deciziile se bazează pe înregistrări cu privire la procese, servicii și ale SMC, aferente domeniului în cauză.

8. *Relațiile cu furnizorii.* Îmbunătățire continuă a calității serviciilor educaționale presupune dezvoltarea unor relații de parteneriat cu furnizorii universității, reprezentați de instituțiile de învățământ preuniversitar și superior, de organizații din diverse medii administrative și de afaceri din care provin participanții la programele de studiu dezvoltate de universitate.

### 5.3.2. *Planificarea obiectivelor sistemului de asigurare a calității*

Obiective referitoare la calitate, pentru toate unitățile funcționale, de care sunt responsabili prorectorii, decanii, șefii de catedră, împreună cu toți angajații universității, sunt stabilite de către managementul de la cel mai înalt nivel de la UPSC.

*Obiectivele calității* sunt în concordanță cu politica referitoare la calitate:

- Datele statisticii anuale privind contingentul de studenți, procesul de studii și criteriile de admitere se stabilesc în concordanță cu resursele universității și cerințele pieții muncii de comun acord cu Ministerul Educației, în conformitate cu prevederile legale în vigoare;
- Proiectarea planurilor de învățământ la Ciclul I, licență, Ciclul II, master, Ciclul III, doctorat și curricula disciplinară se face în conformitate cu cadrul actual de referință al curriculumului universitar și resursele disponibile;
- Programarea și derularea activităților didactice se efectuează semestrial și cuprinde: stabilirea orarului, disponibilitatea sălilor, planificarea examenelor, a restanțele etc., urmărind realizarea în cele mai bune condiții a activităților didactice Regulamentul Managementul Procesului de Instruire a UPSC (2011); *Regulamentul de organizare a studiilor în cadrul UPSC în baza Sistemului Național de credite de studii* (2015) etc.;
- Procesul de evaluare a calității realizării programelor de studii și a gradului de satisfacție a beneficiarului (studentului) se planifică anual în corespundere cu procedura stipulată în *Regulament de evaluare internă în cadrul Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din mun. Chișinău* (2014) și planul de activitate a structurilor aferente managementului calității;
- Analiza eficacității SMC se realizează la nivel de universitate și la nivel de facultate și catedră prin elaborarea raportului anual de activitate;
- Analiza rapoartelor elaborate de subdiviziunile implicate în managementul calității are ca finalitatea stabilirea acțiunilor corective și acțiunilor preventive ori de câte ori apar neconformități.

## 5.4. Responsabilitate, autoritate și comunicare

### 5.4.1. *Responsabilitate și autoritate*

Conducerea Universității se asigură că responsabilitățile și autoritatea sunt definite, comunicate și funcționează în cadrul instituției, că există și funcționează procese adecvate de comunicare, astfel încât întregul personal să cunoască măsura în care au fost atinse obiectivele calității.

Responsabilitățile referitoare la coordonarea activităților în UPSC sunt stabilite în Carta Universității, Regulamentul Intern al Universității și Fișa postului.



Autoritatea și responsabilitățile managementului la nivel de rectorat sunt stabilite pe baza actelor normative în vigoare externe, interne și sunt reflectate în Organigramei Universității și sunt cuprinse în Fișa postului.

Responsabilitățile privind calitatea pentru toate categoriile de personal sunt precizate în Fișa postului

#### **5.4.2. Reprezentantul managementului**

Rectorul Universității numește unul dintre prorectori responsabil de management privind asigurarea calității serviciilor educaționale (prorector pentru activitatea didactică), ale cărui responsabilități și autorități sunt:

- să se asigure că procesele necesare SMC sunt stabilite, implementate și menținute;
- să raporteze managementului de la cel mai înalt nivel despre funcționarea SMC și despre orice necesitate de îmbunătățire;
- să se asigure că este promovată în cadrul organizației conștientizarea cerințelor clientului;
- să reprezinte Universitatea în legătura cu părțile externe în aspecte referitoare la sistemul de management al calității.

#### **5.4.3. Comunicarea internă**

Comunicarea internă organizațională reprezintă comunicarea și interacțiunile dintre membrii universității (dintre angajații, angajații și beneficiarii).

Comunicarea internă este una dintre pârgurile importante pentru articularea de răspunsuri corecte la calitatea serviciilor educaționale prestate. Mai mult, comunicarea internă este o practică a tuturor, în funcție de nivelul de responsabilitate.

Comunicarea internă este reglementată prin proceduri operaționale, răspunderea pentru crearea unui sistem funcțional de comunicare internă revenindu-i rectorului UPSC.

Toate documentele SMC se difuzează în mod controlat.

Comunicarea hotărârilor, a dispozițiilor și a altor informații care se referă la eficacitatea SMC către persoanele implicate este responsabilitatea Consiliului de asigurare a Calității conform responsabilităților stipulate în *Ragulamentul de funcționare a Consiliului de asigurare a Calității în cadrul UPSC (2016)*.

Managementul informației cu referire la procesul de studii în cadrul Universității cuprinde două aspecte gestionarea informației pe interior și exterior.

Colectarea, analiza și utilizarea informației despre contingentul de studenți, parcursul academic în constituirea traseului profesional al audiențelor programelor de studiu sunt realizate în UPSC de Departamentul Managementul Procesului de instruire (DMPI), Cancelaria universității, Departamentul resurse umane, decanatul (secretariatul) facultății, în baza *Regulamentului intern de funcționare a instituției (17.11.2011)*, *Regulamentul de organizare a studiilor în UPSC în baza SNCS (2016)*.

Secretariatul facultății, în colaborare cu DMPI, gestionează baza de date cu referire la traseul academic al studenților, organizează evidența mișcării contingentului de studenți; monitorizează situația privind restabilirea, exmatricularea studenților; acordarea burselor, scutirea de taxa de studii și stimularea studenților etc.

Sistemul informațional instituțional cu privire la contingentul de studenți în cadrul programului cuprinde: baza de date a Comisiei de admitere, ordine/dispoziții (cu privire la mișcarea seriilor de studenți), baza de date/registru de evidență a situației academice, baza de date cu privire la încheierea contractelor individuale de studii prin buget, alegerea cursurilor opționale și la libera alegere, baza de date/registru de evidență baza de date/registru de evidență a angajării în câmpul muncii a absolvenților etc.





Cît privește managementul informației cu referire la programul de studiu pe exterior, el cuprinde diverse modalități de informare privind satisfacția angajaților, cadrelor didactice, absolvenților programului (cadre didactice debutante și cu experiență).

## 5.5. Analiza efectuată de management

### 5.5.1. Generalități

Conducerea Universității evaluează la intervale planificate funcționarea SMC și a proceselor considerate relevante, efectuând înregistrări ale analizelor realizate de management.

**Elementele de intrare** ale analizei sunt informații referitoare la:

- rezultatele auditurilor, feedback-ul de la studenți;
- performanța proceselor și conformitatea produsului;
- stadiul acțiunilor corective și preventive;
- acțiuni de urmărire de la analizele anterioare;
- schimbări care ar putea să influențeze SMC și recomandări pentru îmbunătățire.

**Elementele de ieșire** ale analizei includ:

- necesarul de resurse;
- decizii și acțiuni referitoare la îmbunătățirea eficacității SMC;
- decizii și acțiuni referitoare la îmbunătățirea proceselor relevante și a produselor instituției.

Analiza SMC efectuată de management la nivel de universitate se face anual, după finalizarea auditurilor interne, înaintea auditului extern de supraveghere sau, ori de câte ori este necesar, la propunerea Rectorului sau a Prorectorului pentru activitatea didactică, responsabil de asigurarea calității.

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

### 5.5.2. Elemente de intrare ale analizei

*Raportul preliminar pentru analiza efectuată de management* este întocmit de către responsabilii SMC folosind ca date de intrare raportul DACDC privind:

- Stadiul implementării SMC;
- Rezultatele auditurilor interne și externe efectuate în cadrul universității, stadiul implementării acțiunilor corective și preventive;
- Costurile calității;
- Situația reclamațiilor cu privire la procesul didactic;
- Situația evaluărilor domeniilor de licență și disciplinelor universitare;
- Stadiul implementării acțiunilor corective;
- Stadiul implementării deciziilor și hotărârilor luate la reuniunile anterioare;
- Alte probleme.

*Raportul preliminar pentru analiza efectuată de management și DACDC* la nivel de universitate utilizează ca date de intrare înregistrările analizei de *management* la nivel de facultăți, consemnate în *Rapoartele de activitate* efectuate de subdiviziunile responsabile de asigurare a calității la nivel de universitate, facultate, catedră (Comisii și Comitete de asigurare a calității), *Planurile de îmbunătățire* și alte date furnizate de responsabilii de procese etc.

### 5.5.3. Elemente de ieșire ale analizei

Datele de ieșire sunt deciziile și hotărârile, consemnate de către cancelaria universității în *Raportul analizei efectuate de management* la nivel de universitate.





Aceste decizii și hotărâri fundamentează *Planul de îmbunătățire* care se difuzează în mod controlat către persoanele implicate. Responsabilii SMC răspund de gestionarea documentelor și de consemnarea îndeplinirii acțiunilor propuse.

## **5.6. Managementul resurselor**

### ***5.6.1. Asigurarea resurselor***

Universitatea determină și pune la dispoziție resursele necesare pentru implementarea și îmbunătățirea continuă a SMC, a proceselor relevante și a produselor instituției, pentru a crește satisfacția angajatorului privind cerințele legate de competențele profesionale ale absolventului.

### ***5.6.2. Asigurarea resurselor umane***

Personalul implicat în procesele relevante ale universității trebuie să fie competent din punct de vedere al studiilor, al instruirii, al abilităților și al experienței. Universitatea identifică necesitățile de instruire a personalului, planifică și realizează instruirea periodică a acestuia în domenii adecvate. Sunt menținute înregistrări privind efectuarea instruirii și realizări a stagiilor de formare în cadrul Centrului de Ghidare și Consiliere în Carieră (CGCC) prin completarea formularelor Fișa beneficiarului. Chestionarul cadrului didactic etc. Anual se realizează Program de dezvoltare profesională (2015-2016; 2016-2017).

### ***5.6.3. Competența, conștientizare și instruire***

Nivelul de competență cerut de Fișa postului se asigură prin angajarea/ promovarea personalului didactic prin concurs, conform Cartei Universității și a legislației în vigoare. Cadrele didactice se instruiesc permanent prin activitatea de cercetare.

Instruirea personalului didactic se face și la nivel individual sau prin Centrul de Ghidare și Consiliere în Carieră.

Planificarea de DACDC a activităților de informare și formare a personalului științifico-didactic, implicat în managementul calității, aplicarea procedurii de instruire și perfecționare, documentează procesul de planificare, instruire, testare și certificare a achiziției de cunoștințe și formarea de deprinderi pentru implementarea sistemului de management al calității conform standardelor de referință și pentru realizarea obiectivelor calității



## 6. REALIZAREA PRODUSULUI

### 6.1. Planificarea

În scopul creșterii continue a calității procesului de învățământ, managementul Universității planifică și dezvoltă programe educaționale care să fie compatibile cu cerințele societății și cu resursele disponibile.

Planificarea inițierii și dezvoltării ofertei educaționale eficiente și adecvate cerințelor are la bază Planul strategic al universității. Etapele planificării dezvoltării de programe educaționale sunt următoarele:

- stabilirea cerințelor referitoare la competențele profesionale;
- stabilirea resurselor necesare, studiului de fezabilitate;
- proiectarea specializării universitare;
- încheierea contractului cu ministerul tutelar;
- derularea procesului didactic;
- promovarea și absolvirea.

Procedurile operaționale ce țin de *statele de funcții, admitere, procesul didactic, promovare și absolvire* se documentează prin planificările managementului calității acestor procese.

### 6.2. Procese referitoare la relația cu clientul

Orientarea spre client/beneficiar reprezintă un principiu de bază al modelelor de asigurare a calității promovate în instituțiile din învățământul superior. Identificarea cerințelor clienților/beneficiarelor interni și externi reprezintă punctul de plecare al tuturor activităților din UPSC. În condițiile orientării către client a managementului calității, procesele referitoare la relația cu clientul urmăresc identificarea cerințelor și evaluarea satisfacției, conform procedurilor:

Universitatea asigură aplicarea proceselor specifice pentru analiza cerințelor de admitere și înmatriculare anuală, documentat în instrucțiunea de lucru *Stabilirea numărului matrucol al carnetului de note*, și procedura *State de funcții*. Oferta de programe de studii a universității este prezentată în *Ghidul studentului*.

În raport cu acestea, în Universitate se garantează existența resurselor interne necesare, a autorizărilor/ acreditărilor aferente precum și conformitatea cu standardele minimale de autorizare/acreditare.

### 6.3. Proiectare și dezvoltare

Programele educaționale de la Universitate au ca scop extindere ofertei educaționale universitare, perfectarea procesului de învățământ prin care se dobândesc competențelor necesare practicării unei activități complexe și specifice, cerute de către societate.

Procedurile universitare aprobate documentează procesul de elaborare (proiectare, monitorizare, reactualizare și aprobarea) a Planului de învățământ pentru programele de studiu universitare având în vedere reglementările naționale și cerințele societății (*Procedura privind elaborarea, monitorizarea, revizuirea periodic a programelor de studii, curricula disciplinară* (2016)).

Datele de intrare pentru inițierea procesului de proiectare/ dezvoltare a unui program de studiu universitar sunt rezultatele analizelor de management, a studiilor preliminare privind cerințele clienților/beneficiarelor (grupuri țintă, parteneri sociali, organizații potențial angajatoare) și capacitatea universității de a le îndeplini, resursele disponibile, sugestii din interior/ exterior.

Datele de ieșire sunt: *Planul de învățământ, Fișa disciplinelor de studiu și Curricula disciplinară*.

## 6.4. Aprovizionare

### 6.4.1. Procesul de aprovizionare

Universitatea se asigură că procesul de studii este desfășurat în condițiile optime, că materialele aprovizionate sunt conforme cu cerințele specifice programelor de studii. Pentru aceasta anual se va întocmi necesarul de materiale și apoi se vor evalua și selecta furnizorii, pe baza capabilității acestora de a furniza materiale necesare procesului didactic în concordanță cu cerințele specificate și legislația în vigoare.

Procedura *Aprovizionarea cu material didactic*, aplicată de Departamentul Administrație și gospodărie, documentează procesul de aprovizionare cu materiale necesare desfășurării activităților didactice din Universitatea. Sunt stabilite responsabilități pentru întocmirea *Planului anual al necesarului de materiale*, selectarea furnizorilor, elaborare și analiza *Demersurilor* desolicitare și necesitate, achiziție, recepție, distribuire materiale, monitorizare și îmbunătățire proces. Indicatorul de performanță a procesului, tendința scăzătoare a ponderii materialelor achiziționate cu neconformități, este monitorizat și evaluat anual.

### 6.4.2. Procesul de achiziție publicații

Pentru buna desfășurare a procesului educațional, Universitatea se asigură că secțiile bibliotecii universitare sunt în permanență aprovizionate cu cele mai noi publicații din domeniile/specializările existente în universitate.

Procedura operațională *Achiziția publicațiilor*, aplicată de biblioteca universitară stabilește responsabilitățile pentru întocmirea *Planului anual de achiziție publicații*, selectarea editurilor și centrelor de achiziție a publicațiilor, efectuarea comenzilor, achiziția publicațiilor, recepția, distribuirea spre secțiile bibliotecii universitare, monitorizarea și îmbunătățirea procesului de achiziție. Indicatorul de performanță a procesului, tendința scăzătoare a ponderii publicațiilor achiziționate cu neconformități, este monitorizat și evaluat anual.

## 6.5. Producție și procese de suport

### 6.5.1. Controlul procesului de învățământ

UPSC planifică și realizează procesul de învățământ în condiții specificate. Documentele SMC asigură că:

- sunt desemnate responsabilitățile și autoritățile pentru managementul procesului de învățământ, în toate etapele: admitere, derularea procesului didactic, promovare și absolvire;
- sunt disponibile informațiile necesare referitoare la finalitatea programelor de studii care se derulează în instituție (diplome, calificări universitare, calificări profesionale);
- sunt disponibile informațiile și documentele necesare derulării activităților didactice care sunt comunicate tuturor persoanelor implicate în procesul didactic;
- sunt controlate procesele suport de mentenanță și servicii care asigură creșterea eficienței procesului de învățământ și sunt utilizate echipamente de măsurare și monitorizare.

Procesul de admitere (înscrierea candidaților, derularea probelor de concurs, corectarea tezelor precum și întocmirea listelor finale) este reglementat în *Metodologia privind desfășurarea concursului de admitere*. Această metodologie stabilește responsabilitățile și căile de îmbunătățire continuă a calității acestui proces.

*Organizarea procesului didactic* se face pentru fiecare program de formare profesională în baza *Planului de învățământ*, de către administrația facultății, catedrei responsabile. În competența acestora revine *programarea procesului didactic, întocmirea orarului și a examenelor pentru*



*Programul de studii.* În realizarea acestuia se urmărește cu precădere optimizarea timpului studenților, dar și al cadrelor didactice implicate.

**Derularea procesului didactic**, cu specificarea condițiilor de desfășurare a activităților didactice (curs, seminar, laborator, practică), este reglementată de prevederile stipulate în documentele interne ale Universității (*Regulament de organizare a studiilor în cadrul Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din mun. Chișinău în baza Sistemului Național de Credite de Studiu* (2016) etc.

**Promovarea și absolvirea** este faza finală a procesului de învățământ. Procedura privind promovarea și absolvirea, precizează responsabilitățile, modalitățile și condițiile de promovare a unei discipline, a unui an de studiu, a ciclurilor de studiu, a examenului final precum și absolvirea facultății (*Regulament de organizare a studiilor în cadrul Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din mun. Chișinău în baza Sistemului Național de Credite de Studiu* (2016), *Regulament privind organizarea examenului de finalizare a studiilor superioare de licență în Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă” din Chișinău* (2016), *Regulament de Regulament de organizare a studiilor superioare la Ciclul II, master* (2016) etc.

#### **6.5.2. Validarea procesului didactic**

Nivelul de pregătire al studenților se evaluează conform „*Regulamentului de evaluare a competențelor și a finalităților de studiu ale studenților U.P.S. „Ion Creangă” din mun. Chișinău* (2015). Pe parcursul derulării procesului didactic, decanul, șeful de catedră efectuează verificări la fiecare activitate didactică specifică disciplinei, pentru toți parametrii specifici procesului didactic și pentru fiecare etapă în parte. Înregistrările acestor verificări sunt gestionate de decanul facultății, șeful de catedră, responsabili de Programul de studiu. Dacă în urma verificărilor se constată aspecte necorespunzătoare, se procedează pentru recuperarea neconformităților constatate.

#### **6.5.3 Identificare și trasabilitate**

Identificarea procesului didactic se realizează prin intermediul *Planului de învățământ pentru studii de licență și pentru studii de master*

Deoarece curricula disciplinară se poate modifica anual (îmbunătățiri, optimizări), codificarea curricula disciplinelor trebuie să includă codul disciplinei din Planul de studii. La începutul anului de studiu în cadrul ședinței de catedră curricula de aprobă pentru anul de studiu curent și pe foaia de titlu se indică anul în care programa analitică aferentă va fi valabilă.

Trasabilitatea procesului didactic este asigurată prin: Note de curs, Suport de curs, *planul individual de lucru al cadrului didactic*.

Activitățile didactice efectuate se înregistrează în Planul individual de lucru al cadrului didactic universitar, atât pentru norma de bază, cât și pentru activitățile suplimentare, de cumul sau plata cu ora. Conducerea facultății sau a universității poate organiza prin sondaj controlul respectării orarului și a înregistrării corecte a orelor efectuate. Șeful DACDC gestionează înregistrările referitoare la verificările efectuate.

#### **6.5.4 Proprietatea clientului**

Universitatea identifică, verifică, protejează și pune în siguranță proprietatea clientului pusă la dispoziție pentru a fi utilizată. Proprietatea clientului cuprinde documentele din Dosarul personal întocmit la înmatricularea studentului și completat pe parcursul anilor de studii. Dosarul personal cuprinde documentele solicitate de documente reglatorii prevăzute de Departamentul Serviciul Personal din UPSC și Regulament-cadru al facultății instituției de învățământ superior, aprobat de ME, (2010).



Dosarul personal al studentului se păstrează la decanatul facultății unde este înmatriculat, până la expirarea Contractului de înmatriculare.

În situația în care, din motive ce țin de cauze de forță majoră (incendii, explozii, cutremure etc.) dosarele personale sunt distruse sau deteriorate, UPSC comunică acest lucru studenților și împreună cu aceștia reconstituie dosarele pe baza înregistrărilor pe parcursul anilor de studii și introducerii duplicatelor actelor originale.

#### **6.5.5 Păstrarea produsului**

UPSC păstrează produsul – achiziția de informații, capacități și aptitudini materializate prin rezultatele evaluărilor candidaților la admitere, a evaluărilor studenților și a cadrelor didactice, diplome, certificate ș.a, pe tot parcursul procesării interne și a livrării la destinația intenționată, pentru a menține conform Reglementărilor în vigoare și a documentelor SMC. Această păstrare, după caz, include identificarea, manipularea, ambalarea, depozitarea și protejarea acestor documente.

#### **6.5.6 Controlul proceselor suport (echipamentelor de măsurare și monitorizare)**

Activitățile practice se desfășoară în laboratoarele didactice și de cercetare care utilizează numai echipamente și aparate de măsură care sunt verificate și întreținute corespunzător, atât pentru asigurarea unei calități a procesului de învățământ, cât și pentru a nu periclita siguranța participanților la aceste activități.

Șeful de laborator, ca responsabil de proces, verifică periodic efectuarea de către persoanele desemnate în acest scop, a întreținerilor curente și a celor programate conform fișei aparatului.

Tehnicianul de laborator efectuează verificarea și întreținerea aparaturii de laborator, urmărește efectuarea verificărilor, reviziilor și întreținerii aparatelor conform planificării existente. Este verificată de asemenea și capacitatea programelor software utilizate în Universitate.

## 7. MĂSURAREA, ANALIZA ȘI ÎMBUNĂTĂȚIREA PROCESULUI DE FORMARE PROFESIONALĂ.

### 7.1. Monitorizare și măsurare

UPS „Ion Creangă” planifică și implementează procese adecvate de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire a procesului de formare a specialiștilor, pentru:

- a demonstra performanțele procesului didactic;
- a se asigura conformitatea sistemului de management al calității cu reglementările în vigoare;

a îmbunătăți continuu eficacitatea sistemului de management al calității

#### 7.1.1. Satisfacția clientului

UPS „Ion Creangă” monitorizează informațiile referitoare la percepția clientului asupra satisfacerii cerințelor sale, ca una dintre modalitățile de măsurare a performanței sistemului de management al calității.

Procedura *Măsurarea satisfacției clientului*, descrie procesul de evaluare a calității luând ca parametru de măsurare satisfacția clientului. Absolventul este purtător al produsului universității (cunoștințe/ capacități/ competențe) care, activând în societate, aplică cu o anumită eficiență volumul de cunoștințe dobândite în timpul studiilor oferite de universitate.

Măsura satisfacției clientului este dată de un ansamblu de indicatori prin intermediul cărora este caracterizat gradul de competență, perfecționare, spiritul de inițiativă și implicare, creativitate, spirit de echipă/ comunicare și responsabilitate socială dovedită de absolvent după angajare. Pentru măsurarea satisfacției clientului Universitatea aplică diverse metode, cum ar fi chestionarea, sondaj de opinie, focus grup etc.

Procedura de chestionare definește etapele procesului de determinare a satisfacției clientului și responsabilitățile aferente (*Procedura de monitorizare a procesului de predare/învățare/evaluare în cadrul procesului didactic, 2016*) *Regulament cu privire la procedura de evaluare a cadrelor didactice de către studenți, 2016*).

Înregistrările rezultate din analiza satisfacției clientului sunt date de intrare în analizele efectuate de management, în cadrul cărora sunt stabilite căile de îmbunătățire a satisfacției clientului.

#### 7.1.2. Evaluare/ audit intern

Pentru creșterea continuă a calității procesului educațional, UPS „Ion Creangă” își planifică și organizează evaluări ale calității la intervale planificate pentru:

- verificarea conformității SMC cu cerințele standardului de referință;
- identificarea neconformităților SMC, evidențierea potențialelor neconformități și verificarea modului în care neconformitățile identificate anterior au fost corectate;
- verificarea funcționalității SMC precum și identificarea posibilităților de îmbunătățire a eficacității SMC al universității.

Procedura *Evaluarea internă*, documentează procesul de audit intern al SMC (*Regulament de evaluare internă a programelor de studiu în cadrul Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din mun. Chișinău (2014)*).

În cadrul universității, auditul intern al SMC este efectuat de personalul din cadrul universității, instruit și atestat în acest scop, sub coordonarea DACDC. Procedura stabilește responsabilitățile pentru etapele procesului de audit intern (*Regulament de evaluare internă a programelor de studiu în cadrul Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din mun. Chișinău (2014)*).



Monitorizarea, analiza și îmbunătățirea programelor de evaluare/audit intern al SMC revin DACDC, care pe baza observațiilor echipelor de audit propune măsuri de adecvare a tehnicilor de audit intern al SMC la cerințele documentelor de referință. Monitorizarea constatărilor din *Raportul de audit intern al DACDC* se realizează prin urmărirea obligatorie de către prorector pentru activitatea didactică, responsabil de management al calității și DACDC a constatărilor, notate în *Rapoartele de audit a programelor de studii*.

Subdiviziunile universitare (facultăți, catedre) și structurile responsabile de management al calității (Comisii, Comitete) monitorizează toate neconformitățile pentru facultatea/catedră pentru care au decizie, aprobată de Senatul Universității. DACDC monitorizează neconformitățile pentru întreaga universitate și consemnează datele în *Raportul de evaluare internă a programelor de studii pentru anul de studii*.

Atingerea indicatorilor de performanță a managementului procesului de evaluare internă/audit se asigură prin formarea de cadre competente (auditori), desfășurarea corespunzătoare a activităților, însușirea responsabilităților și alocarea de resurse.

### 7.1.3. Monitorizarea și măsurarea proceselor

În UPSC se asigură îmbunătățirea continuă a calității procesului de învățământ, ca esență a vieții universitare prin activități sistematice de evaluare periodică.

Procedura *Evaluare internă a programelor de studii*, stabilește responsabilitățile pentru controlul activității de evaluare a calității în procesul de învățământ la un program de studii universitare, în scopul:

- stabilirii nivelului de performanță realizat prin parcurgerea procesului didactic al unei specializări universitare;
- întăririi mecanismelor de control intern, care să ducă la realizarea unei strategii în domeniul asigurării și îmbunătățirii comunicării interne în relația profesor-student;
- furnizării de informații relevante pentru stabilirea direcțiilor de îmbunătățire și schimbare a ofertelor programelor de studii.

Etapetele evaluării internă a programelor de studii includ următoarele activități:

- planificarea evaluării programelor de studii universitare;
- numire Comisie de evaluare a programelor de studii/audit intern;
- programarea activităților de evaluare;
- intervierea angajatorilor de specialitate/ absolvenților;
- analiza documentelor și redactarea *Raportului de evaluare internă a programelor de studii*;
- analiza efectuată de management;
- finalizarea procesului de evaluare internă a programelor de studii și elaborarea planului de acțiuni privind recuperarea neconformităților stabilite;

Încheierea procesului de evaluare are loc după verificarea de către coordonatorul Comisiei de evaluare internă a programelor de studii a înlăturării neconformităților și a realizării tuturor măsurilor stabilite în analiza efectuată de management. Procedura de evaluare internă a programelor de studii se inițiază și finalizată prin hotărârile Senatului universitar.

Performanța procesului didactic aferent unei discipline universitare este evaluată utilizând procedura *Evaluare curricula disciplinară și Evaluarea activității didactice la ore de curs*.

Procedura urmărește îmbunătățirea performanțelor obținute prin parcurgerea unei discipline de studiu având în vedere obiectivele, conținutul și metodele de predare-învățare-evaluare utilizate și consolidarea mecanismelor de control intern, care să ducă la realizarea unei strategii în domeniul asigurării și îmbunătățirii comunicării interne în relația profesor-student (*Procedura de monitorizare a procesului de predare/învățare/evaluare în cadrul procesului didactic, 2016*) *Regulament cu privire la procedura de evaluare a cadrelor didactice de către studenți, 2016*).

Procedura se aplică la evaluarea disciplinelor universitare din Programele de studii acreditate/autorizate din universitate și stabilește responsabilitățile privind conducerea tuturor etapelor procesului de evaluare a unei discipline de studiu:

- planificarea evaluării curricula disciplinară și activitatea cadrului didactic la orele de curs;
- numire Comisiei de evaluare;
- programarea activităților de evaluare;
- derularea activității de evaluare;
- întocmire Raportului de;
- analiza efectuată de management;
- finalizarea procesului de evaluare curricula disciplinară și activitatea cadrului didactic la orele de curs.

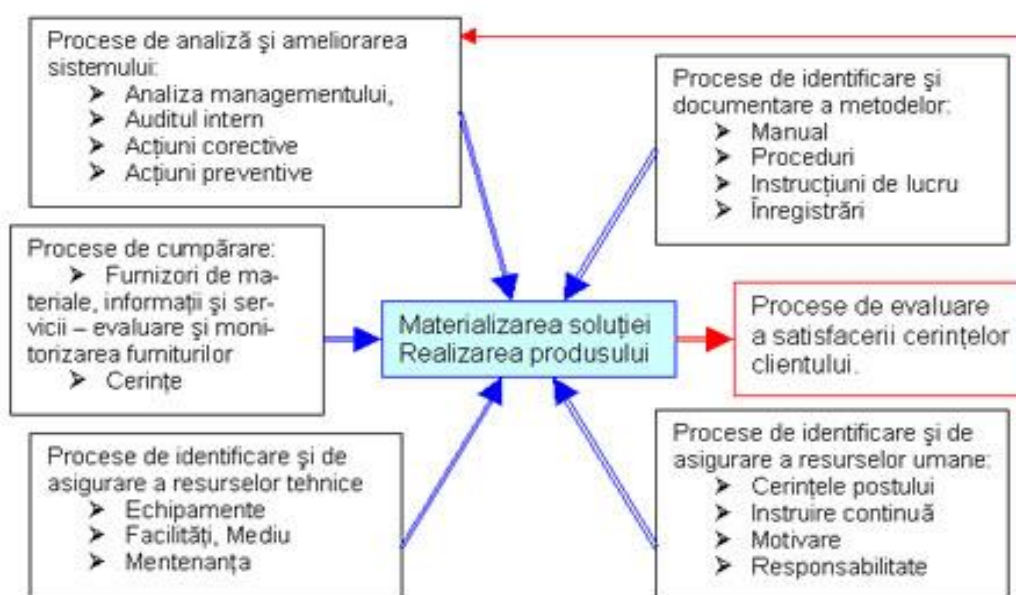
Încheierea procesului de evaluare are loc după verificarea de către coordonatorul Comisiei de evaluare *curricula disciplinară și activitatea cadrului didactic la orele de curs* a înlăturării neconformităților.

#### 7.1.4. Monitorizarea și măsurarea produsului

Universitatea monitorizează calitatea competențelor achiziționate de către studenți prin examinare și promovare. Procedura *Promovarea și absolvirea, Examinarea și notarea studenților*, documentează procesul de evaluare a cunoștințelor și capacităților acumulate de studenți (*Regulamentul de organizare a studiilor în cadrul UPSC în baza sistemului național de credite de studii, 2016; Regulamentul de evaluare a competențelor și a finalităților de studiu ale studenților UPSC din mun. Chișinău, 2015*). Procedura specifică faptul că dovada conformității cu criteriile de acceptare sunt menținute.

Procedura operațională *Elaborarea și eliberarea actelor de studii*, stabilește responsabilitățile secretarului și administrației facultății/ universității în gestionarea actelor de studii universitare.

Elaborarea, validarea și eliberarea documentelor de studii (diplome/certificate, foi matricole sau adeverințe privind conținutul studiilor) se realizează în cadrul unui proces reglementat.



## 7.2. Controlul produsului neconform

Universitatea tratează produsul neconform prin eliminarea neconformităților detectate pe parcursul derulării procesului de învățământ.

În cazul procesului didactic, produsul este achiziția de informații, capacități și aptitudini, care în practica socială vor face dovada competențelor câștigate. Aceste produse sunt evaluate calitativ prin examinare, evaluări curente, teze de an, teze de licențe, proiecte etc., în conformitate cu cerințele programelor de studii.

**Produsul neconform** este ansamblul de informații, cunoștințe, capacități al căror nivel nu corespunde cerințelor de admitere/ promovare/ absolvire.

**Identificarea produsului neconform** care poate apărea în procesul de selecție și instruire a studenților se realizează pe parcursul etapelor de monitorizare a proceselor și anume:

- controlul efectuat la admitere;
- controlul efectuat pe parcursul derulării procesului didactic (evaluările studenților semestriale/ anuale, evaluarea programelor de studii și a curriculumelor disciplinare, analiza planurilor de învățământ, a materialelor didactice, auditurile);
- controlul final al activității didactice (evaluarea studenților la finalizarea studiilor - examen de licență/ absolvire, procesul de acreditare a specializărilor, auditurile externe);
- controlul efectuat de client, care se concretizează prin neconformitățile depistate de către angajatori la integrarea absolvenților pe piața forței de muncă.

Procedurile operaționale, Admiterea, (*Regulamentul Admiterii în cadrul UPSC, 2016*), Promovarea și absolvirea (*Regulamentul privind organizarea examenelor de finalizare a studiilor superioare de licență în UPSC, 2016*) precum și instrucțiunea de lucru Examinarea și notarea studenților, (*Regulamentul de evaluare a competențelor și finalităților de studii ale studenților UPSC din Chișinău 2015*), furnizează date pentru identificarea produsului neconform, indicatorii fiind furnizați de rezultatele la examenele de admitere, de an și finale.

Procedura sistem *Controlul produsului neconform*, stabilește responsabilitățile și autoritățile pentru conducerea și îmbunătățirea tuturor etapelor procesului de tratare a produsului neconform: identificarea produsului neconform; inițierea Raportului de analiză cantitativă și calitativă a promovării examenelor de licență/master; înregistrarea/ comunicarea neconformității (*Regulamentul de organizare a studiilor în cadrul UPSC în baza Sistemului Național de Credite de studiu, 2016*).

**Cauzele obținerii unor produse neconforme** (competențe insuficiente) în procesul didactic sunt multiple. Dintre acestea menționăm: admiterea în universități a unor studenți cu un nivel scăzut de cunoștințe sau a unor studenți care nu reușesc să se adapteze și să se integreze sistemului de pregătire universitar, a unei comunicări profesionale deficitare între student și cadrul didactic, a elaborării unor programe de studii, planuri de învățământ și curricula necorespunzătoare cerințelor pieței forței de muncă, elaborării unei documentații SMC neconformă cu cerințele. Indiferent de etapa în care se depistează, produsul neconform se identifică prin documente specifice în funcție de etapa în care este depistat.

Produsele neconforme sunt analizate de persoane de conducere a facultății/ catedră, ținându-se cont de cerințele de calitate specificate. După examinare și evaluare efecte, aceste persoane decid asupra celor trei cazuri posibile:

- readucerea la conformitate, propunând măsuri corective;
- acceptarea neconformității, propunând autorizarea prin derogare a neconformității;
- neconformitatea este critică, caz în care se propune întreruperea procesului în care a fost identificată.

Măsurile de corecție pentru intrare în conformitate sunt realizate la nivel de catedră, facultate și Universitate. Analiza neconformităților și a tendințelor lor de apariție se iau în considerare pentru îmbunătățire și sunt date de intrare pentru analiza efectuată de management.

### 7.3. Analiza datelor cu referire la procesul de studiu

UPS „Ion Creangă” determină, colectează și analizează datele corespunzătoare, pentru a demonstra adecvarea și eficacitatea sistemului de management al calității și pentru a evalua unde se poate interveni pentru îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității. În Raportul privind asigurarea calității și dezvoltarea curricular a UPSC, elaborate de DACDC pentru anul de studiu sunt incluse date rezultate din activitățile de măsurare, evaluare și monitorizare și din alte surse relevante.

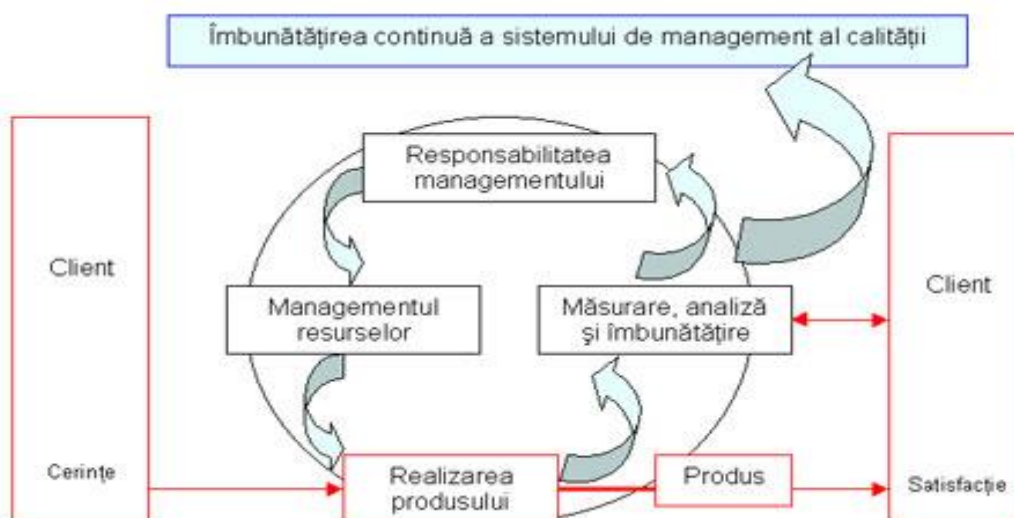
Analiza datelor furnizează informații referitoare la: satisfacția clientului; conformitatea cu cerințele referitoare la produs; caracteristicile și tendințele proceselor inclusiv oportunitățile pentru acțiuni preventive și partenerii sociali.

## 7.4. Îmbunătățirea Sistemului de Management al Calității

### 7.4.1. Îmbunătățirea continuă

UPS „ Ion Creangă” urmărește îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității, prin utilizarea politicii referitoare la calitate, a obiectivelor calității, a rezultatelor evaluării interne/ audit, a analizei datelor cu referire la procesul de studiu, a acțiunilor corective și preventive și a analizei efectuate de management.

Îmbunătățirea continuă a eficacității SMC, se realizează prin efectuarea ciclului PDCA (*Plan – Do – Check – Act*):



### 7.4.1. Acțiuni corective

În cadrul UPS „Ion Creangă”, prin SMC, se inițiază și derulează acțiuni corective pentru a elimina cauzele neconformităților depistate sau a altor situații nedorite și a preveni reparația acestora. *Acțiunile corective* sunt distribuite la nivelul responsabilităților administrației Universitate/ facultate/ catedră, care documentează modul de lucru și responsabilitățile pentru acest proces.

Rezultatele acțiunilor corective sunt înregistrate în Rapoartele prezentate Senatului Universității privind *Realizarea măsurilor de corecție implementate în urma evaluării interne a programelor de studii*, prevăzute de Hotărârea Senatului UPSC. Rezultatele acțiunilor corective se utilizează ca date de intrare în analiza de management. În urma analizei de management sau a unor



evaluări interne programate de DACDC, se verifică eficiența acțiunilor corective propuse. În cazul în care acțiunea corectivă nu a avut rezultatul scontat, responsabilii de proces vor propune noi acțiuni corective.

#### 7.4.2. Acțiuni preventive

UPS „Ion Creangă” menține și îmbunătățește calitatea procesului de învățământ și reduce continuu pierderile prin acțiuni preventive adecvate. Acțiunile preventive stabilesc responsabilitățile managementului universitar și a persoanelor cu responsabilități în procesul de învățământ și de suport privind inițierea și implementarea măsurilor necesare.

Datele relevante pentru identificarea neconformităților potențiale sunt obținute din:

- datele de analiză a necesităților și a satisfacției beneficiarilor;
- datele de intrare privind analiza efectuată de management;
- datele de ieșire: deciziile și hotărârile consemnate de către Cancelaria Universității;
- înregistrările relevante ale SMC, rezultate ale autoevaluărilor.

Aceste date sunt culese și sistematizate la nivel de facultate/ catedră de către Comisii și Comitete de asigurarea calității, în *Rapoarte privind activitatea realizată pe parcursul anului de studiu* și centralizate de către DACDC la nivel de universitate. Analizele și identificarea cauzelor potențiale ale neconformităților se efectuează anual și atunci când este nevoie la toate nivelurile.

Rezultatele acestor analize sunt înregistrate în *Raportul anual de Asigurare a Calității și Dezvoltarea Curriculară în cadrul UPSC*. Acțiunile preventive inițiate în cadrul universității au drept scop prevenirea apariției neconformităților. În urma analizei posibilelor cauze de neconformitate Consiliul de Asigurare a Calității propune un plan de acțiuni preventive.

De fiecare dată când se inițiază și se implementează o acțiune preventivă se parcurg următoarele etape:

Acțiunile preventive implementate vor fi verificate și evaluate periodic prin intermediul auditurilor interne și prin intermediul analizelor efectuate de management.

Data intrării în vigoare:

Aprobat

Verificat

Rector,

Prorector pentru activitatea didactică

Nicolae Chicuș,  
profesor universitar

Alexandra Barbăneagră  
dr, conf. universitar