



UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA
FACULTATEA DE ARTE
 Bd. Mamaia 124
 Secretariat: Aleea Universității 1, Tel-fax 0241-522152



STRATEGIA PRIVIND MANAGEMENTUL CALITĂȚII ÎN CADRUL FACULTĂȚII DE ARTE UNIVERSITATEA „OVIDIUS” CONSTANȚA

Este unanim recunoscută importanța învățământului în general, și a celui universitar în special, în starea prezentă și viitoare a unei națiuni. Educația reprezintă un act de conștiință, de calitate a căruia depinde în bună parte nu numai bunăstarea viitoare a națiunii respective ci, în același timp, puterea, influența și chiar existența ei ca entitate distinctă în configurația regională și mondială.

Planul Național de Dezvoltare subliniază importanța care trebuie acordată reformei instituționale, aceasta fiind considerată ca fiind chiar mai importantă decât cea economică. Dacă prioritatea națională este reforma instituțională, ca o prioritate de ramură rezultă reforma învățământului și a cercetării universitare. Reforma învățământului reprezintă o componentă a reformei instituționale, care creează deschidere spre reforma economică. Rezultă în acest mod oameni formați care pot genera schimbări în spiritul reformei economice: pregătiți pentru schimbare, având o mentalitate adecvată și o cultură instituțională și a calității. În vederea realizării acelor niveluri de calitate care să corespundă așteptărilor beneficiarilor (studenți și angajatori) în concordanță cu orientările de pe piața muncii, strategia de asigurare a calității activităților educaționale desfășurate în Facultatea de Arte impune o transparență către mediul socio-economic.

Învățământul superior este cel care generează specialiștii care vor conduce într-un viitor apropiat societatea și economia românească integrată în Uniunea Europeană. Realizarea unei conduite orientate spre calitate constituie o constrângere majoră în procesul de integrare europeană a României.

O importanță majoră o are în această privință componenta educațională, nu numai sub aspectul calității prestației, ci în însăși integrarea nevoii de calitate în cultura națională.

Mentalitatea individului trebuie să asimileze convingerea că nu poate să existe bunăstare fără o muncă responsabilă și de calitate.

Plecând de la această misiune, devine evident că întreaga activitate a universității și, implicit a Facultății de Arte, trebuie orientată spre creșterea competitivității instituției atât la nivel național cât și pe plan internațional prin: calitatea ofertei și a rezultatelor activității, un management performant, o politică financiară adecvată utilizării rașionale a resurselor și atragerii de noi resurse, întărirea dimensiunii internaționale a activității, încurajarea unei atitudini responsabile a întregului personal.

În afară de orientarea spre performanță și creșterea competitivității, care sunt cerințe generice, necesitatea introducerii managementului calității în învățământul universitar este determinată și de cerințe concrete și imediate cum sunt:

- cerința societății privind folosirea eficientă și transparentă a resurselor publice și extrabugetare alocate învățământului superior;
- crearea și dezvoltarea unei culturi a calității în universitate, atât în privința propriului personal, cât și în rândurile studenților;
- asigurarea pregătirii performante a absolvenților pentru a răspunde exigențelor economiei de piață actuale și de perspectivă din România;
- alinierea la standardele și practica instituțiilor de învățământ superior europene în domeniul managementului calității, condiție pentru întărirea dimensiunii internaționale a universității;
- creșterea încrederii societății românești că vor fi satisfăcute necesitățile și așteptările ei explicite și implicite privind prestația instituțiilor de învățământ superior;
- creșterea încrederii comunității internaționale în capacitatea învățământului superior românesc de a presta o activitate performantă;
- identificarea verigilor deficitare și prevenirea neconformităților ce pot apărea în prestația universitară;
- eficientizarea activităților în toate domeniile fundamentale de competență, de organizare și funcționare specifice unei universități;
- îmbunătățirea continuă a calității prestației universitare.

Datoria oricărei instituții din sistemul național de învățământ, indiferent de tip, nivel și formă de organizare a activității, este de a asigura predarea, învățarea și cercetarea de calitate, din necesitatea de a pune bazele unei culturi instituționale a calității educației, pentru a contribui la dezvoltarea personală și profesională a studenților, la bunăstarea societății.

Politicile și strategiile de asigurare a calității în sistemul național de învățământ din România au ca reper permanentă corelarea cu *orientările și acțiunile promovate la nivel european și mondial*, în consens cu recomandările Asociației Europene pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior, recomandări care au fost însușite de Conferința Ministerială de la Bergen (19-20 mai 2005). În evoluție, principalele momente ale construcției europene în plan educațional se regăsesc în:

- **Declarația de la Sorbona (1998):** SEIS - *Spațiul European al Învățământului Superior*;
- **Declarația de la Bologna (1999):** *6 obiective vizând compatibilizarea / convergența sistemelor de învățământ superior până în anul 2010* - prin: sistemul de recunoaștere a diplomelor, sistemul ciclurilor Licență – Master - Doctorat, sistemul de credite transferabile europene (ECTS), promovarea mobilităților studenților și cadrelor didactice, promovarea cooperării europene în asigurarea calității, promovarea dimensiunii europene a învățământului superior
- **Reuniunea de la Lisabona (2000):** *“În anii 2010-2020, Europa va deveni regiunea cu cea mai competitivă economie la nivel mondial”* (actualmente existând *decalaje importante între UE și SUA-Japonia*)
- **Convenția de la Salamanca (2001):** universitățile recunosc faptul că studenții lor au nevoie și solicită calificări pe care să le poată folosi efectiv în continuarea studiilor sau pentru a se angaja în Europa (necesitatea unor rețele de calificări compatibile descrise prin *competențe* ca referențiale pentru crearea și evaluarea curriculum-ului, asigurând flexibilitatea și autonomia universitară în realizarea curriculum-ului)
- **Reuniunea de la Berlin (2003):** definirea și implementarea unui *sistem național de asigurare a calității în învățământul superior*. S-a stabilit de comun acord că *“responsabilitatea primară pentru asigurarea calității în învățământul superior aparține fiecărei instituții.”* A fost mandatată ENQA (*European Network for Quality Assurance in Higher Education*) pentru a elabora *standarde, ghiduri și proceduri* privind realizarea și funcționarea sistemelor de asigurare a calității în învățământul superior
- **Reuniunea de la Bergen (2005):** *set de recomandări* (cu privire la: standarde, ghiduri și proceduri, cadrul național / transnațional de calificare, descriptorii de ciclu, numărul minim de credite ECTS, învățarea pe tot parcursul vieții, etc.)

RAPORTUL ENQA LA REUNIUNEA DE LA BERGEN (Raportul *“Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area”* - 41 pagini) conține, în sinteză:

- Introducere privind bazele (princiipiile, scopurile și obiectivele, etc.) standardelor și ghidurilor de asigurare a calității în învățământul superior;
- Lista standardelor și ghidurilor europene privind asigurarea internă a calității în cadrul instituțiilor de învățământ superior;
- Lista standardelor europene privind asigurarea externă a calității învățământului superior;
- Lista standardelor europene privind agențiile de asigurare externă a calității;
- Descrierea sistemului de evaluare “peer review” (evaluare colegială) pentru agențiile de asigurare a calității (Contextul internațional, Evaluarea ciclică a agențiilor, Registrul agențiilor de asigurare a calității ce funcționează în Europa, Forumul Consultativ pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior);

Strategii

O instituție de învățământ superior, este înțeleasă ca un proces de evaluare sistematică și îmbunătățire continuă a calității învățământului universitar, definirea direcțiilor de acțiune pe termen lung, a obiectivelor cuantificabile precum și dezvoltarea de strategii și alocarea de resurse adecvate atingerii acestor obiective, fiind fundamentată pe principiul de bază conform căruia: ***Un învățământ universitar de calitate poate fi realizat numai într-un mediu în care toate părțile implicate își asumă responsabilitatea pentru calitatea contribuției lor la îndeplinirea misiunii acestuia.***

La o instituție de învățământ superior, prin constituirea unui departament specializat, au fost inițiate programe care au la bază următoarele principii:

- *standardele de performanță sunt clar definite și documentate;*
- *există o preocupare continuă și activă pentru dezvoltarea unei culturi instituționale și a calității la toate nivelurile de învățământ;*
- *este promovată valoarea și încurajată performanța în toate domeniile de activitate astfel încât sunt atrase și menținute resurse umane cu calificare înaltă;*
- *se urmărește în mod activ îmbunătățirea continuă.*

Introducerea sistemelor calității în învățământul superior presupune o dezvoltare instituțională internă, la nivelul universității, care să confere o anumită garanție asupra calității procesului de învățământ.

Programe reprezentative în domeniul asigurării calității pot fi direcționate astfel:

- **Instruirea specifică a reprezentanților desemnați de fiecare facultate/colegiu (periodicitate: anual);**
- **Analiza situației existente (periodicitate: anual);**

- **Demararea de acțiuni de auditare pentru câteva tipuri principale de activități - evaluare, examinare, secretariat, studii (post)universitare (periodicitate: semestrial);**
- **Participarea la programe internaționale.**
- **Implicarea departamentului de profil în cât mai multe activități ale universității, în strânsă legătură cu persoanele/departamentele în ale căror obligații directe intră respectivele domenii de activitate.**

România este interesată în implementarea politicilor europene în domeniu, în compatibilizarea sistemului de învățământ superior românesc cu cel european. De altfel, în Documentul de poziție al României, la capitolul 18 privind introducerea Acquis-ului comunitar se prevede adoptarea deplină a legislației și directivelor din domeniul educației, ceea ce demonstrează dorința țării noastre de a se integra perfect în spațiul european al educației academice și de a lua parte activ la construcția acestuia.

Strategia națională a învățământului superior românesc în perioada 2004-2010 (www.edu.ro) prevede explicit:

“Creșterea responsabilității conducerii universităților în deciziile luate la nivelul instituțiilor respective.

“Instituirea evaluării interne și externe, ca instrument în atingerea unei noi calități”.

“Corelarea schimbărilor din sistemul de învățământ superior la triada: tradiții-realitate social-economică și culturală”. Se punctează următoarele direcții de acțiune:

- flexibilitatea curriculum-ului, prin adaptarea permanentă la input-urile care sosesc din mediul universitar și extra-universitar;
- stimularea gândirii studentului și mai puțin a capacității acestuia de containerizare a informației;
- promovarea unui nou management al calității în procesul de învățământ superior;
- accentuarea rolului învățământului postuniversitar în sistemul de învățământ superior;
- asocierea universităților, asocierea acestora cu alte instituții și întreprinderi pentru realizarea unor obiective comune.”

Se menționează, în același sens, inițiativele Ministerului Educației, Cercetării și Inovării de a dezvolta un cadrul legislativ coerent, care să ofere pârghiile necesare implementării conceptului de calitate cât mai bine în sistemul de învățământ din România (ordine de ministru, ordonanțe de urgență, hotărâri de guvern).

Sintetizând, iterarea tendințelor care se manifestă pe plan internațional și național în evoluția instituțiilor universitare precum și analiza lor sumară permite sublinierea unui element comun relevant: ***Orientarea spre performanță a întregii activități universitare***

sub toate aspectele ei: managerial, structural, financiar, al calității ofertei și prestației, al dimensiunii internaționale pe scurt creșterea competitivității pe piață.

În acest sens, în strânsă corelație cu programele actuale sau de viitor menționate anterior, s-au demarat acțiuni orientate înspre dezvoltarea sistemelor de evaluare în regim de asigurarea calității. Pentru a elimina multiplele fațete semantice ale termenului de „evaluare”, se face mențiunea că acest termen face referire la o gamă largă de activități și nu doar la evaluarea studenților.

Pentru perioada 2009-2010 ar trebui ca o instituție de învățământ superior să își propună următoarele tipuri de activități:

- Definitivarea structurii Departamentului de Managementul Calității;
- Definitivarea manualului de calitate;
- Stabilirea Comisiei de Asigurarea Calității;
- Dezvoltarea interfeței de comunicare specifică cu mediul socio-economic și cultural;
- Persuasarea Decanatelor pentru implementarea sistemului de evaluare a activității cadrelor didactice din partea studenților, conform proiectului de Lege a calității în învățământ;
- Activitate de consultanță pentru întocmirea documentelor înaintate către Agenția Română de Asigurarea Calității în Învățământul Superior (ARACIS);
- Activități de auditare;
- Poziționarea centrului de interes al activităților de auditare înspre student;
- Compatibilizarea activității cu ultimele modificări ale legislației în domeniu;
- Instruire specifică în domeniul managementului calității;
- Analiză globală a programelor de studii (ciclul de licență și ciclul postuniversitar).

Toate aceste activități se vor face ținând cont de următoarele aspecte:

Principii operaționale:

Programarea generală a acțiunilor de audit se realizează la nivelul universității, după consultarea facultăților.

- Vizitele de auditare nu se vor baza pe reciprocitate.
- Programarea punctuală, la nivelul facultăților/departamentelor, a acțiunilor de audit se realizează de către echipa de audit. Echipa de audit este formată din reprezentantul facultății auditate (auditor 1) și din reprezentantul altei facultăți (auditor 2).
- Se vor evalua toate programele de studii postuniversitare.

- Fișa de auditare se completează imediat după încheierea acțiunii și va fi semnată de către ambii auditori.
- Echipa de auditare nu va imixtiona în activitățile respectivului program de studiu, având doar un rol constatativ.
- Pe tot parcursul auditării se va adopta o conduită academică și colegială, insistându-se asupra faptului că acest gen de acțiune nu reprezintă un control și că scopul principal al acesteia este reprezentat de surprinderea realităților din universitate.
- Informațiile cuprinse în fișele de audit sunt accesibile numai conducerii facultății/universității.
- Rezultatele finale ale acțiunilor de auditare, la nivel de facultate/universitate vor fi făcute publice.

INDICATORI SINTEITICI

I. DOMENIUL “Capacitatea instituțională”

A. Organizare instituțională

1. Structuri instituționale

- misiune instituțională
- strategii instituționale
- politici instituționale
- complexitatea echipei de top-management
- complexitate structurală academică la nivel de instituție
- direcționare transversală/verticală a subunităților academice
- complexitate structurală la nivel de subunitate academică
- status-ul legislativ al fiecărui nivel organizațional

2. Structuri administrative

- complexitate structurală administrativă
- interrelaționarea academic-administrativ la nivel instituțional
- interrelaționarea academic-administrativ la nivelul subunităților academice
- structuri administrative conexe

B. Baza materială

- Spații de învățământ
- Spații de cercetare, laboratoare
- Condiții oferite de către spațiile de învățământ (grad uzură, funcționalitate, ambient)

- Condiții oferite de spațiile de cercetare, laboratoare (grad uzură, funcționalitate, ambient)
- Biblioteci (număr de volume, ritm achiziție carte românească și străină, abonamente)
- Spații pentru activități asociate celor de învățământ și cercetare (tipografii, edituri, clinici, stațiuni didactice, centre de calcul)
- Spații cu destinație lucrativă (ateliere de microproducție, ferme)
- Volumul spațiilor cu destinație socială pentru studenți
- Condițiile oferite de spațiile cu destinație socială pentru studenți
- Spații cu alte destinații (terenuri și săli de sport, săli de festivități, cabane)

C. Resurse umane

1. Studenți

- Procedura de selecție
- Calitatea pregătirii studenților admiși în anul I
- Ponderea studenților internaționali
- Calitatea pregătirii absolvenților
- Raportul dintre studenții bugetari și cei cu taxă
- Ponderea studenților din ciclul de master și doctorat în totalul studenților de la cursurile ciclului de licență (bugetari și cu taxă)
- Ponderea studenților care participă la programe cu finanțare internațională
- Numărul de studenți care revine la un cadru didactic

2. Cadre didactice

- Ponderea posturilor didactice ocupate cu titulari în totalul posturilor legal constituite
- Ponderea profesorilor și conferențiarilor titulari în totalul personalului didactic cu norma de bază în universitate
- Ponderea personalului didactic titular sub 35 de ani în totalul personalului didactic cu norma de bază în universitate
- Ponderea personalului didactic titular cu titlul științific de doctor în totalul personalului didactic cu norma de bază în universitate
- Încărcarea orară a posturilor din statele de funcțiuni/echilibrarea acestora
- Gradul de deschidere academică internațională
- Gradul de deschidere academică națională

3. Personal administrativ

- Ponderea personalului tehnic/administrativ în totalul angajaților instituției
- Ponderea personalului tehnic/administrativ angajat pe perioadă determinată în totalul personalului tehnic/administrativ

- Nivelul de pregătire profesională a personalului tehnic/administrativ

II. DOMENIUL “Eficacitatea educațională”

A. Conținutul programelor de studiu

- Măsura în care programul de studiu se încadrează în realitățile mediului social-economic-cultural
- Măsura în care planul de învățământ reflectă obiectivele programului de studiu
- Ponderea disciplinelor fundamentale, de specialitate, complementare
- Ponderea disciplinelor obligatorii, opționale, facultative
- Stabilitatea planurilor de învățământ
- Conținutul științific al programelor analitice
- Periodicitatea revizuirii programelor analitice
- Corelarea diferitelor discipline din planul de învățământ
- Susținerea activității didactice cu materiale tipărite sau prezentate în format electronic
- Mobilitatea studenților intra- și extra-instituțională (la nivel de program de studiu)
- Module de studiu cu recunoaștere internațională

B. Rezultatele învățării

- Gradul de promovabilitate
- Profile de notare ale studenților
- Implicarea studenților la activități legate de procesul didactic
- Participarea studenților și rezultate obținute la concursuri naționale/ internaționale
- Rezultatele studenților obținute în activitatea de practică

C. Activitatea de cercetare științifică

- Granturi de cercetare câștigate prin competiție națională (granturile CNCSIS și ale Academiei Române)
- Contracte de cercetare internaționale
- Granturi obținute în cadrul Programului “Cercetare de Excelență”
- Contracte obținute în cadrul Planului Național de Cercetare-Dezvoltare și Inovare
- Contracte cu diverse companii din țară
- Teze de doctorat finalizate
- Articole publicate în reviste cotate
- Cărți publicate în edituri recunoscute
- Brevete sub protecție/Produse cu drept de proprietate intelectuală
- Centre de cercetare sau creație artistică acreditate/recunoscute

- Reprezentări în academii
- Premii obținute la nivel național
- Implicarea cadrelor didactice sub 35 de ani în activitatea de cercetare
- Implicarea studenților în activitatea de cercetare

D. Activitatea financiară

- Venituri realizate prin activități proprii ale universității
- Venituri proprii din taxe și alte activități
- Venituri proprii cămine-cantine
- Venituri din microproducție, activități ale stațiunilor didactice experimentale, grădini botanice etc.
- Venituri din contracte de cercetare-proiectare
- Venituri din granturi (finanțate de la buget și din surse externe)
- Cheltuieli de personal, din alocații bugetare/venituri proprii
- Cheltuieli materiale din alocații bugetare/venituri proprii
- Cheltuieli pentru dotări din alocații bugetare/venituri proprii
- Cheltuieli pentru dotarea laboratoarelor (echipamente și aparatură de laborator, software, documentație) din alocații bugetare/venituri proprii
- Cheltuieli pentru achiziții de cărți, CD, abonamente reviste, abonamente on-line la biblioteci și reviste, manuale universitare din alocații bugetare/venituri proprii
- Cheltuieli pentru investiții din alocații bugetare/venituri proprii, inclusiv reabilitări și consolidări
- Cheltuieli pentru reparații capitale din alocații bugetare/venituri proprii
- Numărul total de calculatoare funcționale în proprietatea universității

III. DOMENIUL “Managementul calității”

A. Strategii și proceduri pentru asigurarea calității

- Declarația pentru calitate a conducerii instituției, existența documentelor cadru necesare
- Identificarea principalelor procese și subprocesse din instituție
- Corelarea atribuțiilor și responsabilităților la nivel de proces-subproces

B. Proceduri privind inițierea, monitorizarea și revizuirea periodică a programelor și activităților desfășurate

- Gradul de acoperire al activităților din instituție
- Gradul de detaliere al procedurii
- Periodicitatea efectuării auditărilor interne

- Existența planului de măsuri corective și eficacitatea acestuia

C. Proceduri obiective și transparente de evaluare a rezultatelor învățării

- Prezentarea clară a procedurii de evaluare
- Transparența procedurii de evaluare
- Existența unor metode de evaluare încrucișată/reciprocă

D. Proceduri de evaluare periodică a calității corpului profesoral

1. Proceduri de evaluare tip „peer-review”

- Evaluarea activității didactice
- Evaluarea activității de cercetare
- Evaluarea profilului individual

2. Proceduri de evaluare din partea studenților

- Gradul de cuprindere al respectivei activități
- Evaluarea activității didactice
- Evaluarea activității de examinare
- Evaluarea profilului individual

E. Accesibilitatea resurselor adecvate învățării

- Proceduri pentru evaluarea diferitelor categorii de resurse
- Săli de curs/seminar
- Laboratoare
- Biblioteci, săli de lectură
- Acces internet
- Servicii conexe

F. Baza de date actualizată sistematic referitoare la asigurarea internă a calității

- Canalele de comunicare specifice în problematica de interes
- Structura bazei de date
- Gradul de actualizare

G. Transparența informațiilor de interes public

- Selectarea informațiilor cu caracter public
- Modul de prezentare a informațiilor cu caracter public

H. Funcționalitatea structurilor de asigurare a calității educației

- Existența structurilor la nivelul structurilor academice/administrative
- Funcționalitatea structurilor la nivel instituțional
- Impactul asupra colectivului

Trebuie remarcat faptul că toate aceste acțiuni reprezintă, pentru o universitate, un efort major, atât din punctul de vedere al resurselor financiare alocate, cât, mai ales, din punctul de vedere al resurselor umane implicate în acest gen de activitate.

Se apreciază, așa cum s-a observat deja în anii precedenți, că aceste acțiuni sunt extrem de utile atât conducerii facultăților/colegiilor, cât și conducerii universității, contribuind la mărirea gradului de perfecționare a activităților, la punerea bazelor pentru ceea ce la o instituție de învățământ superior se dorește a deveni un *modus vivendi*, la culturalizarea comunității academice în spiritul calității.

CAPITOLUL 2. ASIGURAREA CALITĂȚII ÎN ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR

1. TENDINȚE ACTUALE

Liberalizarea pieței educaționale la nivel european și mondial – competiție accentuată exponențial pentru piețe (studenți) și resurse : în funcție de numărul studenților străini, România a ajuns de pe locul **9** (1980-1981), pe locurile **19** (1994-1995) și **24** (2001-2002)

Recunoașterea calificărilor absolvenților pe piața forței de muncă (în scopul realizării *pieței unice europene a forței de muncă* și asigurarea *liberei circulații* a persoanelor în spațiul european, în cadrul *economiei bazate pe cunoaștere*)

Insertia rapidă a absolvenților pe piața forței de muncă (reducerea duratei de acomodare la angajatori a absolvenților deveniți angajați)

Masificarea învățământului superior – condiție esențială a *competitivității* economiilor naționale (în UE, cca. **21%** din populație a făcut studii superioare, comparativ cu **38%** în SUA și **43%** în Canada): învățământul superior nu se mai adresează doar unor elite...

COOPERAREA EUROPEANĂ ÎN ASIGURAREA CALITĂȚII

2. ORGANIZAȚII EUROPENE

- ENQA – European Association for Quality Assurance in Higher Education (www.enqa.net) – Helsinki
- EUA – European University Association (www.eua.be) – Bruxelles
- ESIB – The National Unions of Students in Europe (www.esib.org) – Bruxelles

- EURASHE - European Association of Institutions in Higher Education (www.eurashe.be) - Bruxelles
- ECA – European Cooperation for Accreditation (www.european-accreditation.org)
- CEE Network - Central and Eastern European Network of Quality Assurance Agencies (www.uka.amu.edu.pl/subnetwork.html) – Vienna

3. ORGANIZAȚII NAȚIONALE (exemple)

- QAA - Quality Assurance Agency for Higher Education (Marea Britanie)
- NOKUT – Norwegian Agency for Quality Education in Higher Education (Norvegia)
- CQAHE - Centre for Quality Assessment in Higher Education (Lituania)
- ANECA - National Agency for Quality Assessment and Accreditation of Spain (Spania)
- ACQUIN – Accreditation, Certification and Quality Assurance Institute (Germania)
- CNE – Comite National d’Evaluation (France)

4. RECOMANDĂRILE COMISIEI EUROPENE PENTRU RECUNOAȘTEREA RECIPROCĂ A SISTEMELOR CALITĂȚII ÎN EDUCAȚIE

1. Instituirea unor *mecanisme interne de asigurare a calității* și promovarea unui *management eficace și eficient al calității*
2. Realizarea și aplicarea unui *set comun de standarde, proceduri și linii directoare (ghiduri)*
3. Înființarea unui *Registru European al Agențiilor de asigurare a calității*
4. *Autonomia totală a instituției de învățământ superior* în alegerea unei agenții de asigurare a calității înregistrate de Registrul european
5. Obligația statelor membre ale procesului Bologna de a accepta *evaluările efectuate de orice agenție înscrisă la Registrul european* și de a valida rezultatele acesteia

5. RAPORTUL ENQA LA REUNIUNEA DE LA BERGEN (Raportul “Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area” - 41 pagini)

1. Introducere privind **bazele** (principiile, scopurile și obiectivele, etc.) **standardelor și ghidurilor de asigurare a calității în învățământul superior**
2. Lista **standardelor și ghidurilor europene** privind *asigurarea internă* a calității în cadrul instituțiilor de învățământ superior
3. Lista **standardelor europene** privind *asigurarea externă* a calității învățământului superior
4. Lista **standardelor europene** privind agențiile de asigurare externă a calității
5. Descrierea **sistemului de evaluare “peer review”** pentru agențiile de asigurare a calității (Contextul internațional, Evaluarea ciclică a agențiilor, Registrul agențiilor de asigurare a calității ce funcționează în Europa, Forumul Consultativ pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior)
6. Perspective și provocări

6. GENERAREA INCREDERII PRIN CERTIFICARE ȘI ACREDITARE

7. TREPTELE CREDIBILITĂȚII

8. DEFINIȚII STANDARDIZATE INTERNAȚIONAL

CALITATE = măsura în care un ansamblu de *caracteristici intrinseci* satisface/ îndeplinește *cerințele* (SR EN ISO 9000:2001)

CERINȚĂ = *nevoie* sau *așteptare*, în general implicită sau obligatorie (SR EN ISO 9000:2001)

REMARCI:

- cerințele privind un produs/ serviciu se pot referi la aspecte ca : *performanțele, facilitățile de utilizare, siguranța în funcționare* (disponibilitate, fiabilitate, mentenabilitate), *securitatea* produsului/ serviciului, etc.
- cerințele pot fi: *cerințe contractuale* (ale unui anumit client), *cerințe ale pieței*, *cerințe juridice* (conforme reglementărilor în vigoare), *cerințe interne specifice organizației*, etc.
- cerințele pot fi: *explicite, implicite, obligatorii, facultative* (sau *voluntare*)
- unele cerințe trebuie și pot fi satisfăcute de caracteristicile produsului / serviciului, devenind **“cerințe referitoare la calitate”**
- cerințele (ca REFERENȚIAL) pot fi prezentate în *STANDARDE* (ce trebuie făcut? de exemplu: SR EN ISO 9000), *PROCEDURI* (cum trebuie făcut ?), *CODURI DE BUNĂ PRACTICĂ* (de exemplu: SIGLA Q), *SPECIFICAȚII*, *CAIETE DE SARCINI*

STANDARD = document stabilit prin consens și aprobat de un organism recunoscut, care furnizează – pentru utilizări comune și repetate – *reguli directe* și *caracteristici* referitoare la activități și rezultatele acestora, în scopul obținerii unui grad optim de ordine într-un context dat (SR ISO 10000:1992)

REMARCĂ : Orice standard se bazează pe *rezultatele conjugate ale științei, tehnicii și experienței* și are ca scop *promovarea avantajelor optime ale comunității*

CONFORMITATE = îndeplinirea cerințelor

NECONFORMITATE = neîndeplinirea cerințelor

INSPECȚIE = evaluare a conformității prin observare și judecare însoțite, după caz, de *măsurare, încercare sau comparare* (SR EN ISO 9000:2001)

ASIGURAREA CALITĂȚII = parte a managementului calității care se concentrează asupra generării și furnizării *încrederii* în faptul că *cerințele calității* vor fi îndeplinite (SR EN ISO 9000:2001)

- Asigurarea externă a calității vizează *clienții potențiali și clienții existenți*; ea se obține prin implementarea și certificarea unui **sistem de management al calității**

- Asigurarea internă a calității vizează *managerii și angajații organizației* ; ea se obține prin implementarea unui **sistem de management al calității**

9. COMPONENTELE MANAGEMENTULUI CALITĂȚII (DEMERSURILE CALITĂȚII)

	INSPECȚIA	CONTROLUL CALITĂȚII	ASIGURAREA CALITĂȚII	CALITATEA TOTALĂ (MTC/ TQM)
1.DATA APARIȚIEI	Începutul secolului al XX-lea	Anii 1930-1940	Anii 1950-1960	Anii 1970-1980
2.OBIECTUL DEMERSULUI	Detectarea/ identificarea <i>neconformităților/ defectelor</i>	Introducerea/ mentinerea sub control a produsului <i>finit</i>	Construirea permanentă a <i>calității intermediare și finale</i> a produsului finit	Gestionarea sistemică și sistematică a calității <i>acțiunilor/ proceselor</i> din care rezultă produsele
3.CONCEPTE DE BAZĂ	-Randament -Diviziunea muncii	-Nivelul acceptabil al calității (AQL)	-Fiabilitatea -Încrederea clientului	-Excelența

10. PRINCIPIILE MANAGEMENTULUI CALITĂȚII

1. ORIENTAREA SPRE CLIENT
2. LEADERSHIP
3. IMPLICAREA PERSONALULUI
4. ABORDAREA BAZATĂ PE PROCES
5. ABORDAREA MANAGEMENTULUI CA SISTEM
6. ÎMBUNĂTĂȚIREA CONTINUĂ
7. ABORDAREA PE BAZĂ DE FAPTE ÎN LUAREA DECIZIILOR
8. RELAȚII RECIPROC AVANTAJOASE CU FURNIZORUL (SR EN ISO 9000000)

11. MATRICEA PARTENERILOR DE INTERESE

1. ACȚIONARI	INTERESE	RESPONSABILITĂȚI	DREPTURI
2. MANAGERII	INTERESE	RESPONSABILITĂȚI	DREPTURI
3. ANGAJAȚII/ SALARIAȚII	INTERESE	RESPONSABILITĂȚI	DREPTURI
4. FURNIZORII	INTERESE	RESPONSABILITĂȚI	DREPTURI
5. CLIENȚII	INTERESE	RESPONSABILITĂȚI	DREPTURI
6. CREDITORII	INTERESE	RESPONSABILITĂȚI	DREPTURI
7. AUTORITĂȚILE	INTERESE	RESPONSABILITĂȚI	DREPTURI
8. COMUNITATEA	INTERESE	RESPONSABILITĂȚI	DREPTURI
9. STATUL	INTERESE	RESPONSABILITĂȚI	DREPTURI

CAPITOLUL 3. IMPLICAREA ÎN ASIGURAREA CALITĂȚII – CONCEPTE, METODOLOGIE, PRINCIPII

Principalele repere ale sistemului educațional european au fost concretizate în legislația României și urmează un proces coerent și progresiv de implementare, cu maximum de eficacitate.

Prin lege, **calitatea educației** este definită ca fiind ansamblul de caracteristici ale unui program de studiu și ale furnizorului acestuia, prin care sunt îndeplinite așteptările beneficiarilor, precum și standardele de calitate.

Calitatea educației constituie o prioritate, fiind o condiție indispensabilă pentru ameliorarea ocupării profesionale, a coeziunii sociale și a competitivității economice.

Conform legii, **metodologia asigurării calității în educație** se bazează pe relațiile ce se stabilesc între

- a) criteriilor;
- b) standarde și standarde de referință;
- c) indicatori de performanță;
- d) calificări.

Calitatea în educație este asigurată prin următoarele **proces**:

- 1) planificarea și realizarea efectivă a rezultatelor așteptate ale învățării;
- 2) monitorizarea rezultatelor;
- 3) evaluarea internă a rezultatelor;
- 4) evaluarea externă a rezultatelor;
- 5) îmbunătățirea continuă a rezultatelor în educație.

Asigurarea calității educației este realizată printr-un ansamblu de acțiuni de dezvoltare a capacității instituționale de *elaborare, planificare și implementare de programe de studiu*, prin care se formează încrederea beneficiarilor că organizația furnizoare de educație îndeplinește standardele. Asigurarea calității exprimă capacitatea unei organizații furnizoare de a oferi programe de educație, în conformitate cu standardele anunțate. Ea este astfel promovată încât să conducă la îmbunătățirea continuă a calității educației.

Asigurarea calității educației este centrată preponderent pe rezultatele învățării. Rezultatele învățării sunt exprimate în termeni de cunoștințe, competențe, valori și atitudini care se obțin prin parcurgerea și finalizarea unui nivel de învățământ sau program de studii.

Evaluarea calității educației constă în examinarea multicriterială a măsurii în care o organizație furnizoare de educație și programele acesteia îndeplinesc standardele și standardele de referință.

Dacă evaluarea calității este efectuată de însăși organizația furnizoare de educație, aceasta ia forma *evaluării interne*.

Atunci când evaluarea calității este efectuată de o agenție națională sau internațională specializată, aceasta ia forma *evaluării externe*.

Conform legilor în vigoare, însăși „acreditarea este acea modalitate de asigurare a calității prin care se certifică respectarea standardelor, pentru înființarea și funcționarea organizațiilor furnizoare de educație și a programelor lor de studii.”

Un învățământ de calitate impune ca instituțiile și programele lor de studii:

- a. să demonstreze capacități de realizare a obiectivelor planificate;
- b. să răspundă exigențelor și așteptărilor beneficiarilor interni și externi, direcți și indirecti;
- c. să garanteze realizarea standardelor și normelor de calitate.

Asigurarea calității proceselor de învățare și predare se poate realiza prin îmbunătățirea continuă a activităților didactice, în strânsă corelație cu cerințele mediului social-economic, printr-un efort de cercetare susținut, prin solidaritatea cadrelor didactice și studenților în căutarea soluțiilor creative pentru educația prezentului și viitorului la standarde internaționale, în pas cu imperatiile unei societăți moderne, la nivel național și integrată în structurile mondiale.

Managementul educațional optează ferm pentru responsabilitate, transparență și eficiență; în acest sens, informatizarea serviciilor, a gestiunii academice și introducerea gestiunii cunoștințelor și a conceptului de instituție inteligentă vor apropia universitatea de standardele internaționale din țările dezvoltate.

Îmbunătățirea calității educației presupune *evaluare, analiză și acțiune corectivă continuă* din partea organizației furnizoare de educație, bazată pe selectarea și adoptarea celor mai potrivite proceduri, precum și pe alegerea și aplicarea standardelor de referință.

Prioritatea acordată calității se poate traduce prin următoarele **obiective și principii generale**:

- Participarea Universității la instituirea unui sistem de evaluare internă și externă a universităților, conform imperativelor constituirii unui Spațiu European de Învățământ Superior.
- Instituirea și dezvoltarea unui mecanism instituțional de asigurare a managementului calității;
- Elaborarea unor noi criterii și standarde de performanță instituțională, evaluarea specializărilor universitare și a programelor de studii și ierarhizarea lor, similar cu procedurile adoptate la nivel național, în consens cu practicile europene avansate: dezvoltarea, atât la nivelul catedrelor și facultăților, cât și al universității în ansamblul său, a unor proceduri eficiente de asigurare a calității, a unor standarde academice de înaltă calitate care să reglementeze întreaga activitate de învățământ și cercetare la fiecare nivel în parte.
- Extinderea evaluării asupra totalității componentelor procesului de învățământ (cadre didactice, absolvenți, cercetare științifică etc).
- Ameliorarea standardelor de învățare.
- Dezvoltarea sistemului de consiliere și orientare pentru studenți.
- Punerea accentului pe rezultate pe termen lung și nu pe performanțe utilizabile exclusiv în mediul academic.
- Mecanismele de asigurare a calității se vor raporta la calificări, având în vedere că universitatea trebuie să devină furnizoare de calificări (cunoștințe, competențe, abilități), în legătură directă cu cerințele pieței și societății în ansamblul ei.
- Asigurarea unei baze materiale de înaltă calitate pentru desfășurarea activităților de învățământ și cercetare, dezvoltarea de baze de date, informatizarea extinsă a serviciilor administrative.
- Asigurarea, pentru personalul academic al Universității, a oportunităților pentru instruire, specializare și dezvoltarea carierei.
- Asigurarea, pentru studenții Universității, a celor mai bune condiții pentru învățare, aplicarea tehnologiilor informației și comunicării în pregătirea profesională a studenților; dezvoltarea învățământului electronic.
- Introducerea unui sistem de finanțare diferențiată în raport cu calitatea performanțelor la nivelul programelor și instituțiilor.

CAPITOLUL 4. OBIECTIVE STRATEGICE

4.1. Asigurarea calității activităților

Educația în învățământul superior se desfășoară, în condițiile autonomiei universitare, într-un cadru concurențial din ce în ce mai accentuat, datorat pe de o parte creșterii ofertei de instruire și pe de altă parte, reducerii numărului de candidați. Dincolo de măsurile preconizate la nivel național pentru optimizarea acestei situații, trebuie să asigure absolvenților în primul rând competențe profesionale de înalt nivel. Acesta este rezultatul unor acțiuni concertate, orientate către îndeplinirea obiectivelor formulate de beneficiari (absolvent și angajator), care trebuie să se deruleze într-un sistem de asigurare a calității clar structurat și eficient.

Pentru aceasta se impun o serie de acțiuni privind:

- a) Dezvoltarea unui cadru funcțional dinamic de implementare a conceptului de autonomie a universității, în principal prin definirea raporturilor universitate – facultăți, în sensul creșterii autonomiei reale.
- b) Definirea, în condițiile autonomiei, a propriilor nivele de calitate și a tehnicilor de asigurare a calității, cu accent pe obținerea rezultatelor specifice în instruirea studenților și în cercetare. Aceasta se va face prin analiza resurselor existente, a constrângerilor interne și externe universității, a standardelor naționale și internaționale precum și prin prisma rezultatelor preconizate. Managementul calității trebuie să devină, conform cu Sistemul European de Asigurare a Calității, un instrument de perfecționare continuă a procesului de învățământ, de cercetare și de conducere. Un rol esențial în acest proces îl are **Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității** și structurile asociate acesteia, prin care se derulează procedurile necesare care se vor dezbate în facultăți și care vor fi supuse aprobării Senatului Universității.
- c) Eficientizarea mecanismelor de asigurare a calității la nivel de universitate, facultăți, catedre, departamente. În evaluare, accentul se va pune pe calitatea proceselor de învățare, de predare, pe calitatea proceselor de cercetare științifică, pe calitatea serviciilor interne și externe. Se va introduce în sistemul de evaluare și criteriul „absorbției absolvenților” pe piața muncii.
- d) Evaluarea internă periodică a calității activităților didactice și științifice, la nivelul catedrelor, facultăților și centrelor de cercetare, bazată pe indicatori formulați.

- e) Utilizarea rezultatelor evaluării în eficientizarea activităților didactice, de cercetare și manageriale. În acest proces, studenții, ca beneficiari direcți, trebuie să fie activ implicați.
- f) Evaluarea periodică externă (prin atestare) a activităților didactice, științifice și a managementului instituțional și prezentarea publică a rezultatelor.

4.2. Integrarea Universității în Spațiul European al Învățământului Superior

Colaborarea inter-universitară la nivel european este un fapt real; pentru rezultate de anvergură și de durată este necesară armonizarea acțiunilor desfășurate de statele UE cu acțiunile la nivel național (adoptarea unei structuri a învățământului superior în concordanță cu cel european) și la nivel instituțional care să ducă la rezultate concrete și viabile pe termen lung. Dezvoltarea și integrarea în parteneriate / consorții europene pentru lansarea de proiecte de studii și de cercetare trebuie să constituie o prioritate.

Pentru aceasta sunt necesare:

- a) Compatibilizarea programelor de studii pentru o corelare mai stransă cu programele europene de învățământ, în scopul aplicării pe scară largă a sistemului european de credite transferabile de studiu, al echivalării și recunoașterii diplomelor.
- b) Orientarea conținutului disciplinelor pentru a asigura studenților / absolvenților competențele necesare integrării pe piața europeană a muncii și educației.
- c) Dezvoltarea de programe de studii integrate în parteneriat / consorții cu universități românești și europene (cu precădere la nivel de master și doctorat) care să conducă și la obținerea de diplome comune (*joint degrees*);
- d) Promovarea programelor de studii în limbi de circulație internațională pentru a încuraja mobilitatea studenților și a cadrelor didactice și atragerea de studenți străini.
- e) Dezvoltarea de module educaționale în parteneriate europene, prin mobilități reciproce ale cadrelor didactice în instituțiile partenere.
- f) Integrarea pe scară largă și sprijinirea cadrelor didactice și a studenților în dezvoltarea de programe europene de educație.
- g) Dezvoltarea de parteneriate cu universități și centre de cercetare europene pentru activități comune de cercetare.
- h) Integrarea centrelor și a colectivelor de cercetare în rețele europene de cercetare științifică.

4.3. Creșterea eficienței și competitivității procesului didactic

În Uniunea Europeană, o parte substanțială a finanțării instituțiilor de învățământ superior este corelată cu performanțele proceselor didactice, științifice și manageriale. În România, aceasta abordare a fost implementată în 2003, și a fost dezvoltată în anii 2004 și 2005. În acest context, o atenție deosebită trebuie acordată creșterii competitivității și eficienței procesului didactic prin realizarea activităților care sprijină obiectivele operaționale formulate în continuare.

4.3.1. Creșterea competitivității

- a) Diversificarea și flexibilizarea ofertei educaționale;
- b) Creșterea rolului coordonatorilor de specializări în restructurarea planurilor de învățământ, conform cu procesul Bologna;
- c) Modernizarea procesului didactic de predare/învățare prin dezvoltarea infrastructurii adecvată tehnologiilor informației și comunicării;
- d) Dezvoltarea laboratoarelor didactice prin atragerea de fonduri suplimentare (implicarea companiilor, venituri proprii, sponsorizări, proiecte de cercetare etc.);
- e) Sprijinirea elaborării de materiale didactice tradiționale și în forma electronică pentru uzul direct al studenților;
- f) Lărgirea bazei de documentare și dezvoltarea unei infrastructuri IT (rețele de calculatoare, conexiune internet) de performanță și utilitate reală pentru studenți și universitate;
- g) Adaptarea sistemului de admitere la specificul facultăților, în vederea selecționării de candidați bine pregătiți, capabili să răspundă eficient activităților din facultățile respective;
- h) Perfecționarea sistemului de evaluare – notare a studenților prin utilizarea preponderentă a sistemului testelor (periodice și finale) dar și altor modalități, în funcție de specificul programului de studiu.

4.3.2. Creșterea eficienței

- i) Dimensionarea corespunzătoare a gradului de ocupare cu titulari a posturilor didactice;
- j) Promovarea pe posturile de profesori și conferențieri a cadrelor didactice care îndeplinesc criteriile de promovare, la standarde superioare;
- k) Atragerea celor mai buni absolvenți pentru a asigura în universitate continuitatea procesului didactic și creșterea gradului de ocupare de către tineri a posturilor didactice, dar și pe funcții administrative;
- l) Sprijinirea și stimularea cadrelor didactice pentru dezvoltarea și finalizarea programelor de doctorat;

m) Dezvoltarea și diversificarea studiilor post-universitare în limba română și în limbi străine.

4.4. Adaptarea ofertei educaționale la dinamica pieței muncii

Finalitatea procesului educațional constă în formarea de profesioniști capabili să se implice în progresul economic și social.

*Foarte importantă este problema **definirii calificărilor universitare** cu care se termină fiecare ciclu de învățământ, respectiv a programelor care să asigure un set de cunoștințe, competențe și abilități, în condițiile în care universitățile trebuie să devină **furnizoare de calificări**.*

***Cadrul general european al calificărilor** a fost aprobat la Bergen. Cel mai târziu până în 2010 trebuie stabilit **cadrul național** al calificărilor. Prin legislația națională în domeniu, cadrul național al calificărilor cuprinde în mod progresiv și corelat gradele, diplomele sau certificatele de studiu care atestă nivelurile distincte de calificare, exprimate în termenii rezultatelor în învățare. Cadrul național al calificărilor trebuie corelat cu cel european corespunzător.*

Integrarea absolvenților pe piața muncii, valorificând competențele dobândite în anii de studiu, reprezintă recunoașterea activităților universitare. De aceea, este importantă dimensionarea și adaptarea ofertei educaționale în conformitate cu previziunile pe termen mediu și lung privind dezvoltarea României și cu cerințele de calitate și conținut exprimate de angajatori.

Următoarele aspecte trebuie avute în vedere:

- a) Dezvoltarea în universitate a unor acțiuni privind relația cu piața muncii și cu mediul de afaceri, chiar prin formarea unor structuri instituționale cu aceste atribuții.
- b) Adaptarea specializărilor existente și extinderea ofertei educaționale, ținând seama de necesitățile de pe piața muncii și de strategia de dezvoltare economică și socială a României;
- c) Organizarea studiilor de licență pe domenii de studii care să ducă la calificări largi și adaptarea conținutului pentru formarea de abilități profesionale practice, care să asigure absolvenților competențele necesare integrării pe piața forței de muncă sau continuarea studiilor prin cursuri de masterat. Creșterea importanței și eficienței stagiului de practică în companii, instituții, ș.a., care să contribuie efectiv la implicarea studentului în mediul în care va lucra.

- d) Orientarea studiilor universitare de masterat către specializări de înaltă performanță, în concordanță cu resursele materiale și umane existente, cu cerințele de instruire ale absolvenților studiilor de licență și cu capacitatea de absorbție de pe piața muncii, respectiv cu cerințele în domeniu.
- e) Adaptarea conținutului disciplinelor pentru a stimula creativitatea, inovația și spiritul antreprenorial al studenților.
- f) Atragerea companiilor și firmelor în dezvoltarea studiilor de masterat prin promovarea de activități comune (aplicații, practică, dezvoltare de laboratoare, teme de disertație etc.).
- g) Dezvoltarea de studii de masterat interdisciplinare prin cooperarea mai multor facultăți din universitate.
- h) Lărgirea ofertei educaționale sub forma învățământului la distanță, prin studii de licență și masterat pentru grupuri largi de beneficiari, la nivel local, regional și național.
- i) Dezvoltarea de cursuri în sistemul „Învățare de-a lungul întregii vieți” în scopul reconversiei profesionale, în domenii dinamice pe piața muncii, dezvoltarea cursurilor de perfecționare și specializare postuniversitare prin intermediul unităților de formare continuă create în facultăți.
- j) Formarea resurselor umane și dezvoltarea infrastructurii pentru educarea adulților prin proiecte naționale și europene.

4.5. Dezvoltarea cercetării științifice în concordanță cu strategia și prioritățile definite la nivel național și european

Universitatea beneficiază de resurse umane de înaltă specializare iar dezvoltarea activităților de cercetare reprezintă o consecință obligatorie, cu urmări pozitive și asupra calității activităților didactice. Pentru a atinge performanța și recunoașterea internațională este necesară dezvoltarea unei strategii care să unească aceste resurse, pentru a reuși să dezvolte produse de interes, cu impact asupra vieții economice și sociale. Atragerea finanțării prin cercetare reprezintă un punct central al activității cadrelor universitare.

Astfel, activitățile se vor concentra asupra următoarelor aspecte:

- a) Orientarea cercetării științifice spre domeniile declarate prioritare de strategia națională, în conformitate cu prioritățile europene.
- b) Dezvoltarea în Universitate a unei structuri responsabile cu stabilirea și promovarea strategiei, cât și cu evaluarea activităților de cercetare științifică, capabilă să ofere

consultanță în domeniul elaborării proiectelor, să asigure diseminarea informațiilor în domeniu, ș.a.

c) Perfecționarea bazei de date privind infrastructura de cercetare existentă în universitate, prioritățile în dezvoltarea infrastructurii pentru o cercetare performantă și eficientă.

d) Promovarea calității în cercetare prin:

- dezvoltarea și sprijinirea colectivelor care realizează proiecte valorificate prin aplicare directă în spațiul economic și social și prin lucrări publicate/prezentate în reviste recunoscute internațional (cotate ISI) sau la conferințe internaționale;

- sprijinirea dezvoltării infrastructurii în colective/centre care reușesc să atragă finanțări la nivel regional, național și european;

- formularea unui set de indicatori de evaluare internă periodică a activităților centrelor / colectivelor de cercetare, ținând cont de sistemul de evaluare la nivel național - CNCSIS; acești indicatori se referă la calitatea și numărul publicațiilor științifice, brevetelor și centrelor de cercetare acreditate, la numărul de teze de doctorat finalizate, la nivelul de reprezentare în Academia Română, Academia de Științe Tehnice și în asociații profesionale de prestigiu, precum și la numărul de premii și distincții științifice obținute la nivel național și internațional.

e) Consolidarea și dezvoltarea structurilor existente în universitate, prin centre de cercetare din facultăți, centre de cercetare inter-facultăți, etc.; dezvoltarea și acreditarea de noi centre de cercetare și sprijinirea centrelor de cercetare eficiente pentru transformarea în centre de excelență.

f) Promovarea parteneriatelor de cercetare cu universități din țară și din străinătate, pentru atragerea de finanțare prin câștigarea competițiilor pentru proiecte la nivel național și european.

g) Dezvoltarea de parteneriate de cercetare cu companii de renume, pentru dezvoltarea în universitate de laboratoare comune, de proiecte comune și valorificarea rezultatelor cercetării.

h) Dezvoltarea resurselor umane de cercetare științifică prin:

- promovarea în universitate a unor structuri pentru formarea tinerilor pentru cercetare (masterate pentru cercetare, cercuri științifice); formarea tinerilor cercetători, selectați din rândul absolvenților cu rezultate deosebite;

- atragerea cadrelor didactice tinere alături de cercetătorii cu experiență din colectivele de cercetare existente;

- creșterea competitivității tinerilor cercetători prin stagii de formare și cercetare în universități europene sau institute specializate;
 - sprijinul acordat pentru participarea la cursuri de specializare tematice, seminarii internaționale, etc.;
 - atragerea studenților, cu precădere a celor din anii terminali și a masteranzilor în proiecte de cercetare finanțate;
 - stimularea accesului cercetătorilor științifici cu experiență în comisiile naționale și internaționale de evaluare a cercetării și în forurile științifice (academii, societăți științifice recunoscute, asociații profesionale);
 - inițierea și dezvoltarea conducerii de doctorat, prin promovarea acțiunilor ce se impun.
- i) Valorificarea rezultatelor cercetării cu precădere prin publicații științifice cu referenți, prin manifestări științifice internaționale.
 - j) Sprijinirea publicării - prin Editura Universității - de monografii și tratate cuprinzând sinteze ale rezultatelor cercetării sau de lucrări cu mare caracter de originalitate.
 - k) Dezvoltarea infrastructurii de documentare: cărți, tratate, abonamente la reviste de circulație internațională, cu acces mai larg la sursele de circulație internațională.
 - l) Creșterea ponderii contractelor de cercetare – proiectare în raport cu finanțarea de bază.
 - m) Elaborarea documentației necesare pentru organizarea și desfășurarea studiilor universitare de doctorat, conform legii.

4.6. Dezvoltarea universității ca pol de excelență în relația cu mediul economic, social și implicarea în viața comunității

Universitatea este o instituție de referință în comunitatea locală. Afirmarea și utilizarea competențelor cadrelor didactice și studenților într-o interacțiune biunivocă cu mediul social, economic și cultural reprezintă o cale de implicare activă în viața comunitară, benefică ambelor părți.

În acest sens, se impun o serie de măsuri, dintre care:

- a) Promovarea de parteneriate cu autoritățile locale și regionale pentru dezvoltarea de proiecte comune, adresate comunității.
- b) Dezvoltarea de centre de analiză, consultanță, evaluare și audit care să ofere servicii mediului economic și social, la nivel regional și național;
- c) Organizarea de către colective din universitate de manifestări științifice, culturale, s.a. adresate comunității locale.

- d) Dezvoltarea de colaborări cu agenții și autorități locale și regionale, încheierea unor parteneriate și convenții de colaborare (instituții de cultură și învățământ constănțene, Cameră de Comerț și Industrie, IMM, Primărie, Prefectură, s.a.).
- e) Atragerea comunității locale/regionale în manifestări de popularizare a activităților universității („ziua porților deschise”, s.a.);
- f) Popularizarea rezultatelor de excelență și a personalităților din universitate prin mass-media și prin evenimente publice.
- g) Transformarea paginii web a universității, cartea de vizită a instituției, într-un sistem activ de stocare a informațiilor și completarea acestui sistem cu alte modalități de promovare a rezultatelor universității (CD-uri, televiziune, etc.).

4.7. Promovarea unui sistem eficient de management bazat pe principiile autonomiei universitare, prin parteneriat cu studenții și cu alți beneficiari ai procesului de învățământ.

Organizarea și conducerea universității în ansamblu și a tuturor structurilor ei reprezintă instrumente importante pentru îndeplinirea obiectivelor formulate. Managementul participativ, decizia democratică și comunicarea permanentă stau la baza rezolvării constructive a problemelor pe care perioada viitoare le prefigurează. Este necesară o mai largă și responsabilă implicare a studenților, a celorlalți beneficiari direcți și indirecti ai procesului educațional, în parteneriate reale cu universitatea, pentru garantarea bunului mers al activității.

- a) Implicarea activă și responsabilă a structurilor de conducere din universitate (Senatul Universității, Consiliile Profesoriale din facultăți, conducerile catedrelor și departamentelor, conducerile serviciilor tehnico-administrative, financiar-contabile, bibliotecă) în formularea strategiei de dezvoltare a universității și în actul decizional.
- b) Reactualizarea Organigramei Universității cu evidențierea detaliată a structurilor și a nivelurilor de decizie, inclusiv în planul calității educației, a relațiilor de colaborare și subordonare dintre structuri.
- c) Discutarea programelor strategice și operaționale în structurile decizionale din facultăți și colaborarea cu studenți sau cu alți factori interesați.
- d) Elaborarea anuală a unui Plan Operațional pentru materializarea Planului Strategic și transpunerea operativă în practică, în consens cu realitățile fiecărei perioade.
- e) Stabilirea de responsabilități concrete și termene în implementarea Planului Operațional.

- f) Evaluarea semestrială a stadiului de îndeplinire a Planului Operațional, prezentarea publică a rezultatelor la nivelul universității urmată de analiza în Senatul Universității.
- g) Creșterea autonomiei facultăților în gestionarea resurselor și în aplicarea Planului Operațional.
- h) Dezvoltarea unui sistem operativ, informatizat de comunicare curentă între structurile decizionale.
- i) Popularizarea informațiilor de interes major către toți membrii comunității academice din universitate (cadre didactice și studenți) prin rețeaua intranet.
- j) Comunicarea directă cu personalul universității și studenții prin stabilirea unui program de audiențe și consiliere.
- k) Promovarea imaginii universității la nivel local, regional, național și internațional.
- l) Dezvoltarea și permanenta actualizare a site-ului universității astfel încât să favorizeze strângerea, administrarea și raportarea informațiilor în timp util.
- m) Comunicarea eficientă cu structurile ierarhice superioare de conducere, evaluare și acreditare.
- n) Dezvoltarea unui management eficient pentru îndeplinirea indicatorilor de calitate în plan didactic și în planul cercetării.
- o) Atragerea de fonduri prin activități de formare continuă, reconversie profesională, învățământ la distanță.
- p) Creșterea fondurilor proprii rezultate din activități de cercetare, consultanță, prestări servicii.
- r) Dezvoltarea unui management financiar de tip antreprenorial prin implicarea activă a celor care au contribuit la asigurarea finanțării.
- s) Acțiuni concertate pentru realizarea obiectivelor privind trecerea de la un învățământ centrat pe profesor la un învățământ centrat pe student și elaborarea acestui concept prin documente și acțiuni explicite.

Personalul nedidactic și personalul din serviciile universității, Administrație și Patrimoniu

- Creșterea rolului personalului nedidactic din catedre și departamente în eficientizarea proceselor didactice și de cercetare;
- Crearea cadrului instituțional pentru atragerea personalului nedidactic din catedre și departamente în activitățile de cercetare pe bază de contract;

- Identificarea necesarului optim de personal, nevoilor de perfecționare și organizarea unui sistem de pregătire a personalului nedidactic și a personalului din serviciile universității în vederea creșterii calității activităților și în vederea promovării;
- Implementarea unui sistem eficient de gestionare a informațiilor și comunicare în cadrul serviciilor, între servicii și către structurile manageriale corespunzătoare;
- Dezvoltarea unei infrastructuri hard/software adecvată profilului fiecărui serviciu și derularea unui număr tot mai mare de activități prin acest sistem;
- Eficientizarea activităților administrative;
- Întreținerea și dezvoltarea patrimoniului universității;
- Întărirea proprietății universității asupra patrimoniului;
- Utilizarea eficientă a spațiilor universității pentru activități didactice, științifice, cultural-sportive, inclusiv în parteneriate cu mediul exterior universității.

4.8. Asigurarea calității vieții universitare a studenților

Perioada studenției este o perioadă de acumulare și reprezintă un moment important în formarea tinerilor ca specialiști și ca oameni. Una dintre responsabilitățile universității este de a asigura cadrul instituțional necesar dezvoltării, în rândul tinerilor, a respectului pentru cunoaștere și pentru muncă; este necesară o evaluare a problemelor studenților, a cerințelor și aspirațiilor acestora pentru a putea identifica (împreună cu beneficiarii) căile optime de acțiune.

- a) Dezvoltarea unei infrastructuri IT (rețele de calculatoare și conexiune la internet) în spațiile universității, la care studenții să aibă acces o perioadă cât mai mare de timp;
- b) Dezvoltarea de materiale didactice, cu precădere sub forma electronică, prezente pe pagina web a universității;
- c) Organizarea optimă a procesului didactic zilnic, cu respectarea programului de lucru și de pauză pentru studenți;
- d) Îmbunătățirea continuă a bazei de documentare din bibliotecile universității și a accesului la aceasta, posibil prin înființarea unei librării/papetării și dezvoltarea de birouri de copiere/multiplicare accesibile studenților;
- e) Organizarea cât mai eficientă a practicii, pentru completarea reală a programului de studiu și familiarizarea cu mediul în care vor lucra după absolvire;
- f) Creșterea motivației studenților pentru pregătirea profesională prin acțiuni concrete promovate la nivelul fiecărui cadru didactic, cât și la nivel de universitate, cu popularizarea acestora (practicată în instituții de renume din țară și străinătate, angajarea pe perioada

vacanțelor, adaptarea studiilor de masterat la cerințele pieței, participare la simpozioane științifice, concursuri profesionale, premieri, participării la manifestări similare din alte centre universitare, etc.);

g) Sprijinirea studenților de excepție, inclusiv financiar;

h) Implicarea activă a studenților în găsirea soluțiilor de eficientizare a pregătirii profesionale;

i) Atragerea studenților în procesul de cercetare științifică pe bază de contract;

j) Organizarea de Târguri de Locuri de Muncă pentru viitorii absolvenți;

k) Dezvoltarea unui sistem de consiliere și orientare pentru studenți.

l) Facilitarea acordării de burse de studiu de către instituții studenților selectați, eventual în vederea angajării după absolvire în instituțiile respective;

m) Facilitarea acordării de sprijin material de către diverse fundații din țară și străinătate, studenților cu situație materială precară dar cu rezultate profesionale foarte bune;

n) Atragerea studenților în organizații profesionale studențești de nivel național și internațional (AIESEC, BEST, ASM-Internațional);

o) Dezvoltarea și popularizarea în rândul studenților a activităților culturale, artistice și sportive organizate de facultățile din universitate.

p) Sprijinirea logistică a activităților organizate de societăți sau grupuri studențești din universitate.

CAPITOLUL 5. STRUCTURI ORGANIZATORICE

Principalul obiectiv îl constituie implementarea strategiei și politicilor pentru îmbunătățirea continuă a calității proceselor de predare, învățare, cercetare științifică și servicii profesionale prin crearea unui sistem eficient de integrare a eforturilor depuse de către top-managementul universității, de facultăți, catedre, departamente, servicii administrative, personal didactic, administrativ și de către studenți pentru realizarea acestor obiective.

Rectorul instituției de învățământ superior este direct responsabil, conform legii, pentru managementul calității.

La nivel de facultate, organizarea și asigurarea calității educației constituie o responsabilitate de bază a decanului.

La nivel de catedre, organizarea și asigurarea calității în procesul de educație constituie o responsabilitate de bază a șefului de catedră.

În acest sens, se înființează **Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității**, a cărei componență și atribuții se vor actualiza periodic, în conformitate cu legislația și cu cerințele mediului academic.

Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității este formată din 9 membri, fiind condusă de conducătorul organizației, care este direct responsabil de calitatea educației furnizate, iar conducerea operativă este asigurată de un coordonator desemnat de acesta. Conform legilor în vigoare, Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității în cadrul instituției de învățământ superior cuprinde:

- a) reprezentanți ai corpului profesoral și ai sindicatului reprezentativ, aleși prin vot secret de Senat;
- b) reprezentanți ai studenților și ai absolvenților;
- c) reprezentanți ai angajatorilor.

Organizația furnizoare de educație, respectiv universitatea, elaborează și adoptă regulamentul de funcționare a Comisiei. Prin lege, atribuțiile Comisiei pentru Evaluarea și Asigurarea Calității sunt următoarele:

- a) elaborează și coordonează aplicarea procedurilor și activităților de evaluare și asigurare a calității, aprobate de conducerea universității, conform domeniilor și criteriilor enumerate anterior;

- b) elaborează, anual, un raport de evaluare internă privind calitatea educației în universitate; raportul este adus la cunoștința tuturor beneficiarilor prin afișare sau publicare și este pus la dispoziția evaluatorului extern;
- c) elaborează propuneri de îmbunătățire a calității educației;
- d) cooperează cu agenția română specializată pentru asigurarea calității, cu alte agenții și organisme abilitate sau instituții similare din țară sau străinătate.

Pentru realizarea acestor deziderate, se impun în plus acțiuni privind:

- elaborarea planurilor strategice și a planurilor anuale privind măsurile de îmbunătățire a calității;
- aplicarea planurilor de asigurare a calității aprobate de Senat;
- dezvoltarea unei culturi instituționale a calității în care se implică toți membrii comunității universitare și sociale, cooperează activ cu autoritățile competente în domeniul calității din țară și din străinătate și propune cooperări regionale și continentale;
- elaborarea periodică a unor analize comparative ale stării calității din propria instituție cu cea din alte instituții similare din țară sau din străinătate, propunând în final planuri de măsuri pentru ameliorarea situației;
- pe baza cunoașterii nivelului minim al indicatorilor de performanță, stabilit conform legii în domeniul calității, precizează nivelurile performanțelor pe fiecare indicator de calitate;
- formarea și dezvoltarea propriei baze de date și informații privind calitatea serviciilor educaționale prestate;
- publică materiale privind asigurarea calității în Universitate;
- inițierea unor analize și evaluări pe baza criteriilor de calitate;
- să asigure feed-back-ul din partea studenților și a angajatorilor;
- să propună evaluări interne și evaluări externe;
- să lanseze cercetări științifice consacrate asigurării calității.

Comisia prezintă Senatului un raport anual despre starea calității și planul de calitate pentru anul următor, până cel târziu la data de *10 septembrie* a fiecărui an. Raportul va preciza următoarele: misiunea Universității, contextul de funcționare, nivelul și tipurile de rezultate așteptate în învățare; structura și funcționarea managementului calității; date și informații descriptive, interpretări ale datelor și politicile aplicate pentru îmbunătățirea rezultatelor învățării, respectiv ale cercetării, pentru instituție ca întreg și pentru programele de studii; identitatea Universității în contextul culturii calității.

Evaluarea calității serviciilor educaționale din Universitate este complementară cu evaluarea managementului instituțional al calității. Ea se bazează pe raportul de autoevaluare și pe evaluarea externă.

I. Criteriile de autoevaluare sunt grupate generic în 5 categorii, cu specificarea aspectelor de detaliu pentru fiecare din ele:

1. Misiunea, obiectivele și rezultatele așteptate ale programului de studii

- a. Obiectivele programului de studii
- b. Nivelul programului de studii și tipul de competențe oferite (*Bachelor* sau *Master*)
- c. Contextul profesional și al disciplinelor de studiu
- d. Rezultatele programului de studii și evaluarea studenților

2. Structura și conținutul programului de studii

- a. Structura programului de studii
- b. Distribuția și echilibrul în conținutul programului de studii
- c. Relația între discipline pe verticală și pe orizontală în cadrul programului de studii
- d. Integrarea profesională, respectiv a cunoștințelor teoretice cu cele practice
- e. Comunicarea
- f. Nivelul de instruire în domeniul tehnologiilor informatice
- g. Competențe rezultate din activități practice ale studenților (participarea la proiecte, stagii, rezidențe, etc.)

3. Mediul de predare și învățare

- a. Identificarea metodelor și tehnologiilor didactice adecvate de predare și învățare
- b. Evaluări periodice ale activității studenților bazate pe metodologii explicite și consecvente
- c. Suportul instituțional al universității în activitatea de predare și învățare

4. Managementul calității cu referire la programul de studii, studenți, absolvenți

- a. Politici de recrutare și selecție a studenților în funcție de standardul impus sau dorit al programului de studii
- b. Standarde academice formulate explicit
- c. Asigurarea cerințelor de evaluare externă a programului cerute de mediile profesionale, academice, externe universității

5. Calitatea corpului profesoral academic

- a. Componenta numerică a corpului profesoral
- b. Calificările și competențele cadrelor didactice

- c. Declarații scrise privind standarde profesionale de predare, învățare, cercetare, precum și standarde referitoare la menținerea disciplinei academice, a moralei și eticii universitare.

Managementul activităților de autoevaluare se desfășoară sub directa coordonare a conducerii programului de studii și ar putea cuprinde următoarele etape:

- nominalizarea comisiei de autoevaluare, un număr de 3-5 membri, de obicei, cadre didactice din toate categoriile didactice, dar și studenți din programul de studii respectiv;
- numirea responsabilului acesteia;
- stabilirea agendei de lucru a comisiei și a termenului de încheiere a activității;
- stabilirea criteriilor de evaluare;
- colectarea de informații și date relevante pentru programul de studii autoevaluat și analiza lor, de obicei în termenii de analiză SWOT;
- întocmirea raportului de autoevaluare.

Această activitate a comisiei de autoevaluare trebuie să se bucure de sprijinul nemijlocit al decanului sau al coordonatorului programului de studii. Ea trebuie să se desfășoare transparent și obiectiv, fapt ce contribuie la sporirea interesului privind îmbunătățirea activităților programului de studii, pe baza adeziunii tuturor părților interesate din universitate.

Raportul de autoevaluare este documentul final ce cuprinde activitatea de autoevaluare a programului de studii. Acesta este structurat pe capitole, în funcție de criteriile de evaluare. În uzanța europeană, acest document are un număr limitat de pagini, între 20-40, cu analiza pertinentă de tip SWOT. Raportul de autoevaluare poate cuprinde la fiecare din criteriile enunțate mai sus și măsuri pe care responsabilii programului de studii din universitate le propun, încă din această etapă, pentru îmbunătățirea activității ca rezultat al autoevaluării efectuate.

II. Evaluarea externă a programelor de studii

Evaluarea externă a programului de studii este activitatea efectuată în mod colegial (*peer review*) de o comisie de evaluatori, externă universității, care se desfășoară în universitate, după o metodologie prestabilită pe baza raportului de autoevaluare a programului de studii respectiv. Managementul activității de evaluare externă cuprinde în esență următoarele :

- comunicarea inițială dintre agenția națională de calitate și universitate, respectiv facultate, pentru stabilirea perioadei și a cadrului evaluării externe;

- identificarea sau numirea unui responsabil din partea programului de studii evaluat, în vederea pregătirii activității de evaluare externă; crearea condițiilor de lucru pentru comisia de evaluare externă în universitatea gazdă;
- stabilirea agendei vizitei comisiei de evaluare externă și a tuturor detaliilor necesare, prin comunicări bilaterale între președintele comisiei de evaluare și coordonatorul programului de studii auditat;
- realizarea vizitei de evaluare externă, ce durează circa 2 zile;
- întocmirea raportului de evaluare externă în versiune de lucru, pentru informare și discuție între președintele comisiei de evaluare externă și coordonatorul programului de studii evaluat;
- înaintarea oficială a raportului de evaluare externă, deopotrivă către organismul național de asigurare a calității și către instituția universitară responsabilă pentru programul de studii evaluat;
- prezentarea publică, de obicei pe pagina de web a agenției naționale de coordonare a asigurării calității, a raportului de evaluare externă.

Comisia de evaluare externă este compusă din 3-5 personalități exterioare universității, astfel încât să reflecte prin structura sa părțile interesate într-un astfel de program, și anume:

- președintele comisiei, profesor universitar cu experiență în managementul calității în învățământul superior, cu statură universitară recunoscută, care nu este neapărat specialist în domeniul programului de studii auditat;
- profesor universitar, specialist din țară sau din străinătate, în domeniul programului de studii auditat;
- profesor specialist în tehnologii didactice;
- reprezentant al angajatorilor din domeniul programului de studii evaluat;
- reprezentant al studenților, înscris la un program similar la altă universitate din țară.

Înainte de începerea activității comisiei de evaluare externă, membrii comisiei și președintele ei trebuie să declare dacă există un posibil conflict de interese privind nominalizarea lor. Întreaga activitate se desfășoară cu respectarea eticii și a condițiilor deontologice necesare unei activități de evaluare. În țările spațiului european de învățământ superior, membrii comisiei de evaluare externă sunt selectați pe criterii bine definite, din baza de date națională și internațională, fiind de obicei nominalizați cu o frecvență de 1-2 participări în comisii, pe o perioadă de 3-5 ani, pentru un program de studii.

Documentul rezultat este **Raportul comisiei de evaluare externă**, care a fost prezentat verbal de președintele comisiei la încheierea vizitei de evaluare externă. Acest raport are circa 20-30 pagini și se bazează pe o **listă de verificare**. Această listă se întocmește prin evaluarea activităților și proceselor din programul de studii pe baza criteriilor, fiind completată cu setul de documente necesare identificării tuturor aspectelor forte și respectiv nesatisfăcătoare din procesele ce se dezvoltă în cadrul programului de studii evaluat.

CAPITOLUL 6. CRITERII DE EVALUARE A CALITĂȚII PROCESULUI DE ÎNVĂȚĂMÂNT

În cadrul procesului de asigurare a calității educației trebuie să se țină seama de *nivelul de cunoștințe furnizat în țările europene* absolvenților de învățământ superior. În acest sens, Universitatea promovează un plan de comunicare sistemic care derivă din **cerința de implicare a tuturor părților interesate în calitatea educației:**

□ **Beneficiarii direcți** ai educației, respectiv:

- elevii și studenții, precum și persoanele adulte cuprinse într-o formă de educație;
- absolvenți (pe eșantioane de vechime), pentru că aceștia sunt cei care au beneficiat în trecut și beneficiază în continuare de serviciile furnizate de sistemul de învățământ;
- cadrele didactice, direct implicate în procesul educațional.

□ **Beneficiarii indirecti** ai educației, care sunt:

- angajatorii, adică cei care oferă locuri de muncă și valorifică în mod direct capacitățile absolvenților, ca produse ale activității didactice;
- angajații;
- familiile beneficiarilor direcți, într-un sens larg, întreaga societate.

Principalul scop al acestei acțiuni este de a cunoaște în ce măsură așteptările beneficiarilor direcți și indirecti ai educației sunt satisfacute prin oferta educațională. În acest sens, se urmăresc o serie de obiective generale prioritare, concretizate în:

- ameliorarea dialogului cu toate părțile interesate, promovarea imaginii fiecărei componente și realizarea coerenței instituționale;
- continuarea formării în domeniul competențelor de comunicare;
- dezvoltarea un sistem performant și eficient de comunicare pe calculator;
- se urmărește relevanța învățării și predării pentru procesele de transformare prin care trece astăzi țara noastră, asigurarea pregătirii științifice la nivelul cunoașterii actuale, recunoașterea valorii și realizărilor pe măsura capacității și a eforturilor depuse;
- se manifestă preocuparea de responsabilizare personală și instituțională pentru calitatea rezultatului fiecărui program de educație.

Conform legilor în vigoare, asigurarea calității educației se referă la următoarele **domenii și criterii:**

A. **Capacitatea instituțională**, care rezultă din organizarea internă și infrastructura disponibilă, definită prin următoarele criterii:

- 1) **structurile** instituționale, administrative și manageriale;
- 2) **baza materială**;
- 3) **resursele umane**.

B. **Eficacitatea educațională**, care constă în mobilizarea de resurse cu scopul de a obține rezultatele așteptate ale învățării, concretizată prin următoarele criterii:

- 1) conținutul **programelor de studiu**;
- 2) **rezultatele învățării**;
- 3) activitatea de **cercetare științifică** sau metodică, după caz;
- 4) **activitatea financiară** a organizației.

C. **Managementul calității**, care se concretizează prin următoarele criterii:

- 1) **strategii și proceduri** pentru asigurarea calității;
- 2) proceduri privind inițierea, monitorizarea și revizuirea periodică a **programelor** și activităților desfășurate;
- 3) proceduri obiective și transparente de **evaluare a rezultatelor învățării**;
- 4) proceduri de evaluare periodică a **calității corpului profesoral**;
- 5) accesibilitatea **resurselor** adecvate învățării;
- 6) **baza de date** actualizată sistematic referitoare la asigurarea internă a calității;
- 7) **transparența informațiilor** de interes public cu privire la programele de studii și după caz, certificatele, diplomele și calificările oferite;
- 8) **funcționalitatea** structurilor de asigurare a calității educației, conform legii.

Astfel, elementele principale de care depinde calitatea procesului de învățământ, pentru evaluarea cărora trebuie evidențiate criterii adecvate, sunt următoarele:

- conținutul planurilor de învățământ;
- conținutul programelor analitice;
- calitatea infrastructurii;
- metodică procesului didactic;
- calitatea cadrelor didactice;
- calitatea studenților.

Planurile de învățământ trebuie să asigure premisele unui învățământ de calitate prin includerea de discipline compatibile cu profilul dorit al absolventului, în funcție de calificările pe care le obține, să asigure o flexibilitate în formarea studenților, care să răspundă exigențelor europene.

Programele analitice, prin conținutul lor, trebuie să elimine suprapunerile dintre diverse discipline și să asigure concordanța dintre informația furnizată și calitatea dorită

pentru absolvent, prin raportarea la nivelul de cunoștințe impus de dinamica economico-socială și de evoluția spațiului european, în context mondial.

Trebuie să existe un plan anual de analiză și îmbunătățire a programelor de studiu, în funcție de dinamica mediului de afaceri și de interesele beneficiarilor procesului educațional, plan a cărui transpunere în practică să fie monitorizată permanent și responsabil. Programele de studiu în ansamblul lor și **calitatea infrastructurii** oferă condițiile în care se desfășoară procesul de învățământ la parametri superiori.

Metodica de predare, de formare a deprinderilor practice și de evaluare a cunoștințelor, trebuie să fie bazată pe cele mai eficiente metode, deoarece prin acestea se realizează efectiv modelarea viitorilor absolvenți, în cadrul general oferit de planurile de învățământ și conținutul programelor analitice.

Calitatea cadrelor didactice este esențială pentru că acestea realizează efectiv și în mod direct complexul proces de formare a studenților. În acest sens, se impune ca evaluarea cadrelor didactice să aibă un caracter deschis, onest și formativ, care să asigure eficacitatea predării.

Calitatea studenților depinde de mai mulți factori, dintre care cei privind marketing-ul universitar, echitatea și relevanța admiterii, strategia de predare, accesibilitatea resurselor de învățare, procesul de evaluare, receptivitatea și capacitatea studenților de a fi modelați pentru atingerea în final a nivelului de performanță dorit.

Pentru fiecare din elementele procesului de învățământ prevăzute în lege, trebuie enunțate criterii precise de evaluare a calității de către factorii responsabili din universitate, în mod deschis și printr-o largă colaborare cu beneficiarii direcți și indirecti ai procesului de învățământ, în consens cu practicile naționale și europene în domeniu.

BIBLIOGRAFIE

1. DRĂGULĂNESCU, Nicolae ș.a. - *“Managementul calității serviciilor”*, Ed AGIR, 2003, pag. 274
2. DRĂGULĂNESCU, Nicolae ș.a. - *„Impactul transpunerii sistemului calității din Uniunea Europeană în anumite sectoare industriale din România”*, Institutul European din România, 2002, pag. 186
3. DRĂGULĂNESCU, Nicolae - *Standarde pentru evaluarea calității în învățământul superior din România*
(<http://www.calisro.ro/Documentatie/GhidCalitate/StandardeEvalCalit.doc>)
4. DRĂGULĂNESCU, Nicolae - *Ghid de bune practici pentru legătura dintre universitate și mediul economic*
(<http://www.calisro.ro/Documentatie/GhidCalitate/GhidBunePractici.doc>)
5. DRĂGULĂNESCU, Nicolae – *De la calitatea controlată la calitatea totală* Editura Alternative, 1996, București, 280 pag
6. DRĂGULĂNESCU, Nicolae – *Motivații și obstacolele asigurării calității în învățământul superior*, Editura Politehnica, București
7. Ordonanța de urgență a guvernului nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 642 din 20 iulie 2005, cu modificările și completările ulterioare