

## Ministerul Educației, Cercetării, Tineretului și Sportului

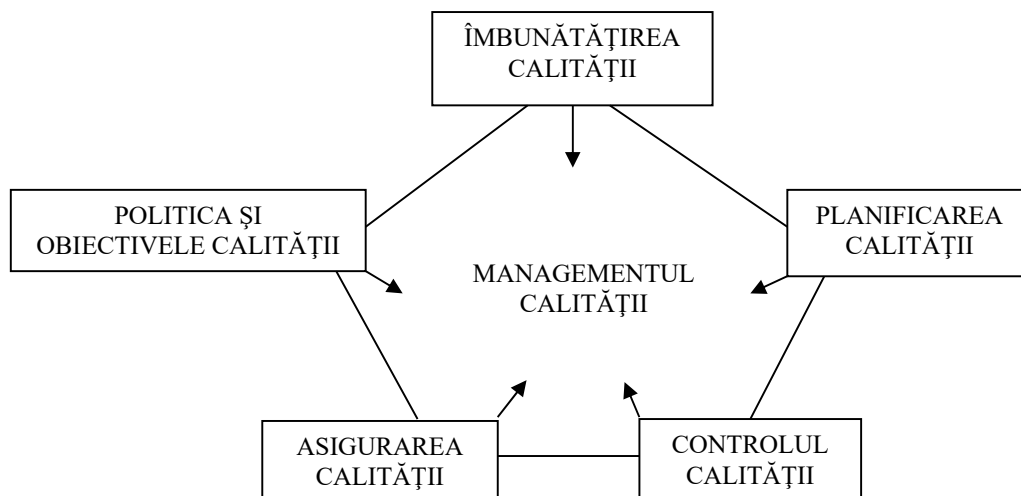
### UNIVERSITATEA DIN CRAIOVA

#### DEPARTAMENTUL PENTRU PROGRAME ID-FR (DIDFR)

## MANAGEMENTUL CALITĂȚII

*Calitatea* procesului didactic reprezintă un ansamblu de caracteristici care îi conferă acestuia capacitatea de a satisface necesități exprimate și implicite ale beneficiarului direct (student) și indirect (societatea).

În Universitatea din Craiova, managementul calității este implementat prin construirea unui *Sistem de Management al Calității (SMC)*, care cuprinde structurile organizatorice, documentele calității (regulamente, proceduri, instrucțiuni de lucru și alte documente interne), procesele și resursele necesare pentru implementarea politicii Universității referitoare la calitate. Sistemul de management al calității al Departamentului pentru Programe ID-FR (DIDFR) este parte integrantă a SMC al Universității din Craiova.



#### *Componentele managementului calității*

Sistemul de management al calității din cadrul Universității din Craiova este concordant cu Legea Educației Naționale nr.1/2011, cu cerințele OG nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației, aprobată prin Legea nr. 87/2006 cu modificările și completările ulterioare, precum și cu cerințele ARACIS.

Conducerea Universității din Craiova **abordează sistemic** managementul calității, considerând universitatea ca un mega-sistem, compus din facultăți, departamente, centre de cercetare, biblioteci și servicii suport pentru procesul de învățământ. Fiecare compartiment are un statut bine definit și constituie o entitate în cadrul managementului calității, fiind caracterizat prin legături funcționale cu celelalte entități ale sistemului. Această abordare permite implicarea conducerii de la toate nivelurile în implementarea și îmbunătățirea continuă a SMC, prin înțelegerea nevoilor beneficiarilor și reflectarea acestora în calitatea prestațiilor.

Controlul calității procesului didactic asociat programelor ID-FR este un proces de menținere a standardelor, care presupune o etapă prealabilă de alegere/stabilire a performanțelor de calitate dorite sau specificate, urmată apoi de evaluarea continuă sau eșantionată a performanțelor realizate, compararea lor generând corecții ale procesului, astfel încât rezultatele să fie conforme cu standardul de calitate dorit. Controlul calității previne schimbările de nedorit în calitatea serviciilor educaționale oferite și **se realizează atât prin autoevaluare internă instituțională, cât și prin evaluare externă, conform Metodologiei ARACIS.**

*Asigurarea calității reprezintă acea parte a managementului calității concentrată pe furnizarea încrederii că cerințele referitoare la calitate vor fi îndeplinite.*

În asigurarea calității educației, conform Metodologiei ARACIS, sunt avute în vedere **trei domenii fundamentale** de organizare și funcționare:

- *Capacitatea instituțională*
- *Eficacitatea educațională*
- *Managementul calității.*

Obiectivele și orientările generale ale universității în ceea ce privește calitatea sunt oficial exprimate de conducerea universității prin documentul *Politica în domeniul calității (Partea I, anexa I.2.1.)*

La Universitatea din Craiova managementul de la cel mai înalt nivel stabilește obiective referitoare la calitate pentru toate unitățile funcționale, de care sunt responsabili prorectorii, decanii, directorii de departamente, împreună cu toți angajații universității.

Obiectivele calității programelor ID-FR rezulta din politica referitoare la calitate:

- Universitatea stabilește cifre anuale de școlarizare și criterii de admitere realiste, în concordanță cu resursele universității și cerințele societății, de comun acord cu ministerul tutelar, în conformitate cu prevederile legale în vigoare, atât pentru programele de studiu de la forma cu frecvență, cât și pentru programele de studiu de la formele ID-FR (documente: *proiect de buget, metodologia de admitere*);
- Proiectarea Planurilor de învățământ și a fișelor disciplinelor/programeelor analitice pentru formele de învățământ ID-FR se face în conformitate cu cerințele care derivă din cifrele de școlarizare stabilite, precum și cu resursele disponibile (procedura *Monitorizarea Planurilor de Învățământ ID*);
- Programarea și derularea activităților didactice se efectuează anual sau semestrial după caz și cuprinde: stabilirea orarului, a încărcării sălilor, planificarea examenelor, mentenanța platformei E-learning etc. urmărind realizarea în cele mai bune condiții a activităților didactice (procedurile *Monitorizarea Sistemului Tutorial și de Comunicare Bidirecțională, Asigurarea Resurselor de Învățământ ID-FR*);
- Universitatea planifică adecvat procesul de evaluare internă ( *procedura Evaluarea Performanțelor Cadrelor Didactice implicate în programe ID-FR*);

- Universitatea asigură cadrul implementării unui sistem de perfecționare a întregului personal implicat în sistemul educativ și a resurselor de învățământ (procedurile *Instruirea și Perfecționarea Personalului ID-FR*; *Reactualizarea Periodică a Materialelor de Studiu ID-FR*);
- Analizele de management din cadrul SMC se realizează la nivel de Universitate, la nivel de facultate și la nivelul DIDFR;
- În Universitate se stabilesc acțiuni preventive și corective (ori de câte ori apar neconformități în raport cu legislația, cu metodologia sau cu procedurile)

Planificarea sistemului de management al calității este efectuată în scopul îndeplinirii cerințelor legate de managementul proceselor și a obiectivelor calității, precum și pentru integrarea sistemului de management al calității programelor ID-FR în sistemul strategic al universității.

Pentru asigurarea controlului și continuei îmbunătățiri a eficienței programelor ID-FR din Universitate, DIDFR în colaborare cu *Departamentul de Asigurare a Calității (DAC)* al institutiei asigură planificarea SMC prin:

- planificarea actualizării documentelor SMC;
- planificarea instruirii personalului Universității privind continua îmbunătățire a SMC, conform procedurii specifice *Instruirea și Perfecționarea Personalului ID-FR*;
- planificarea evaluării programelor de studiu, conform procedurilor specifice;
- planificarea auditurilor calității;
- planificarea analizelor SMC efectuată de echipa de management a Universității.

În faza de planificare, DIDFR analizează situația existentă, stabilește prioritățile de abordare și elaborează planul de îmbunătățire. Toate planificările sunt analizate de Comisiile de Evaluare și Asigurare a Calității din facultăți și aprobate de DAC.

DIDFR își îmbunătățește continuu eficacitatea sistemului de management al calității programelor ID-FR, prin politici referitoare la obiectivele calității, prin analiza rezultatelor auditurilor, prin acțiuni preventive și corective.

Analiza SMC la nivel de facultate/DIDFR se face anual, sau ori de câte ori este necesar.

Director DIDFR,  
Conf. Univ. Dr. Daniela DĂNCIULESCU

**Ministerul Educației, Cercetării, Tineretului și Sportului**  
**UNIVERSITATEA DIN CRAIOVA**  
DEPARTAMENTUL PENTRU PROGRAME ID-FR (DIDFR)

**PROGRAM DE MANAGEMENTUL CALITĂȚII**

**Anul univ. 2016-2017**

<b>Nr crt</b>	<b>Descrierea activității</b>	<b>Responsabil</b>	<b>Termen</b>	<b>Obs</b>
<b>I STUDENȚI</b>				
1	Îmbunătățirea activității și instrumentelor de comunicare/îndrumare a studenților	DIDFR CEAC-universitate CEAC-facultate	Permanent	Raport de activitate
2	Întâlniri periodice ale coordonatorilor de specializare/tutorilor de ani cu studenții ID/FR	Coordonatori programe de studiu ID-FR	Permanent	Informare/Proces verbal (dezbatere în ședințe ale Consiliilor Facultăților și Consiliului DIDFR)
3	Îmbunătățirea comunicării structurilor de conducere și a secretariatelor facultăților cu studenții ID/FR	Decanate		Informarea prin aviziere și site-ul facultăților Program de lucru cu publicul
4	Implicarea mai activă a studenților în procesele de evaluare a calității și alte acțiuni organizate în vederea îmbunătățirii calității în educație.	Decanate	Anual	Evaluarea programelor ID-FR din universitate Evaluarea disciplinelor și a performanțelor coordonatorilor de disciplină și a tutorilor
5	Dezvoltarea în continuare a mecanismelor de feedback pentru asigurarea informațiilor privind performanțele absolvenților și satisfacerea cerințelor societății	CEAC universitate, Secretar Șef univ., DIDFR, Decanate	Anual	ALUMNI, Raport DIDFR/CEAC universitate/CEAC facultate
<b>II. ACTIVITATE DIDACTICĂ</b>				
1. Inițierea și dezvoltarea ofertei de programe de studiu				
1.1	Evaluarea cererii pe piața educațională și elaborarea documentației de inițiere a unor noi programe de studiu ID-FR	DIDFR, Decanate	20 decembrie	Lista programelor de studiu noi
1.2	Elaborarea documentației de autorizare/acreditare a programelor de studiu ID/FR	DIDFR, Decanate	10 februarie	Dosare de autoevaluare
2. Dezvoltarea infrastructurii pentru activitățile tutoriale și aplicative				
2.1	Modernizarea infrastructurii	DIDFR, Decanate	Octombrie	Raport anual privind infrastructura
2.2	Extinderea facilităților de predare/învățare/evaluare, cu accent pe infrastructura IT și multimedia	DIDFR, Decanate	Octombrie	Raport anual privind infrastructura

2.3	Elaborarea materialelor pentru difuzarea în sistem E-learning	Coordonatori programe Coordonatori disciplină	Octombrie	Platforma E-Learning pentru ID
2.4	Elaborarea materialelor didactice în tehnologie ID	DIDFR Coordonatori programe de studiu	Octombrie	Standard ARACIS
2.5	Evaluarea performanței prestației cadrelor didactice	DIDFR Coordonatori programe de studiu	Anual	Raport analiză
<b>III. INSTRUIRE PERSONAL</b>				
3.1	Identificarea nevoilor de perfecționare și planificarea instruirilor	DIDFR Coordonatori programe de studiu	Anual	Program de instruire
3.2	Perfecționarea pregătirii coordonatorilor de disciplină	DIDFR Coordonatori programe de studiu	Permanent	Elaborarea cursurilor în tehnologie ID; organizarea activităților disciplinei
3.3	Perfecționarea pregătirii tutorilor și creșterea eficienței sistemului tutorial	DIDFR Coordonatori programe de studiu	Permanent	Comunicație bidirecțională, întâlniri tutoriale, gestionarea temelor de control și a feed-back-ului
3.4	Instruirea personalului didactic auxiliar	DIDFR Decanate/Departamente	Permanent	Personal din secretariate facultate, DIDFR, biblioteca universității
<b>IV. MANAGEMENT UNIVERSITAR</b>				
4.1	Continuarea dezvoltării instrumentelor de management pentru asigurarea creșterii calității procesului didactic	DIDFR DAC	Permanent	Raport anual
4.2	Planificarea măsurilor de îmbunătățire a calității la nivelul programelor de studiu ID	DIDFR CEAC - facultate	decembrie	Planuri de măsuri
4.3	Monitorizarea activităților de îmbunătățire a calității și analiza în structurile de conducere	CEAC – facultate, Decanate, DIDFR, DAC, Rector	semestrial	Rapoarte, Procese verbale

CEAC – Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității, DAC – Departamentul de Asigurare a Calității

Aprobat,  
Rector,  
Prof.univ.dr. Ionuț-Cezar SPÎNU

Întocmit,  
Director DIDFR  
Conf.univ.dr. Daniela DĂNCIULESCU



# UNIVERSITATEA DIN CRAIOVA

## DEPARTAMENTUL PENTRU PROGRAME ID-FR

Facultatea: .....

An univ. ....

Specializarea:.....

Forma de învățământ: ID

An de studii: .....

### *Chestionar de evaluare a sistemului ID*

Scopul chestionarului îl constituie analiza gradului în care sistemul ID din universitate răspunde nevoilor studenților. Acest chestionar face parte din procedurile de analiză a calității programelor de studii oferite prin ID. Răspunsurile la chestionar ne ajută să identificăm aspectele pozitive și negative în furnizarea de către universitate a serviciilor de suport specifice sistemului ID. Toate datele din chestionar sunt confidențiale și vor fi utilizate pentru analize statistice și elaborarea unor măsuri corective. Vă rugăm să răspundeți cu obiectivitate la următoarele întrebări.

Vârsta (ani):  $\leq 25$                       26-35                      36-45                       $> 45$   
                                                                 

#### **Scala de evaluare:**

4-excelent/foarte satisfăcut/de excepție/un impact foarte puternic;

3-bun/satisfăcut/un impact pozitiv;

2-acceptabil/în limite admisibile/atât cât să nu regret/atât cât să nu mă simt frustrat;

1-slab/uneori am impresia că pierd timpul/mai degrabă un impact negativ;

0-frustrat/cu certitudine un impact negativ.

Nr crt	Denumirea enunțurilor	Evaluare					Nu este cazul
		4	3	2	1	0	
1	Secretariatul facultății a răspuns amabil și prompt la solicitările studenților						
2	Informațiile privind situația școlară au fost furnizate prompt ori de câte ori s-a solicitat						
3	Distribuirea materialelor de studiu s-a realizat în mod organizat și în timp util pentru pregătirea pe parcurs și a examenelor						
4	Legătura cu coordonatorul de specialitate este permanentă și facilă						
5	Coordonatorul de specializare s-a arătat deschis și disponibil în rezolvarea problemelor de ordin profesional/administrativ comunicate acestuia						
6	Orarul activităților tutoriale/asistate și programarea examenelor au fost afișate la avizier/anunțate în timp util						
7	Programarea activităților tutoriale/asistate este în concordanță cu disponibilitățile de timp ale studenților						

8	În programul de studiu este alocat timpul necesar elaborării temelor de casă						
9	Comunicarea cu studenții se realizează prin intermediul internetului: pagina web, e-mail, etc.						
10	Sugestiile, solicitările și reclamațiile studenților au fost tratate cu considerație și soluționate						
11	În ansamblu, mă declar mulțumit de serviciile de suport oferite de universitate						

12. Precizați mai jos trei aspecte pozitive și trei aspecte negative referitoare la sistemul ID din Universitatea din Craiova, în ordinea importanței lor:

Aspect +	Aspect -
1. ..... ..... .....	1. ..... ..... .....
2. ..... ..... .....	2. ..... ..... .....
3. ..... ..... .....	3. ..... ..... .....

13. Sugestii pentru îmbunătățirea sistemului ID din Universitatea din Craiova:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....