



RAPORT DE ACTIVITATE

AL DEPARTAMENTULUI DE MANAGENTUL CALITĂȚII

Perioada de autoevaluare	15 martie 2015 –	15 martie 2016
Temei	Art. 164 j	Carta Universității din Craiova
Elaborat	Leonardo-Geo MĂNESCU	Director DMC
Avizat	Cezar SPÎNU	Prorector P1-PSIPA

Martie 2016



Universitatea din Craiova

Departamentul de Managementul Calității

Str. A. I. Cuza, 13
200 585 CRAIOVA



Telefon +40-251-419015
Fax +40-251-411688
E-Mail: dmc@central.ucv.ro



Cuprins

Capitolul 1. Acronime. Definiții. Documente de referință	4
1. 1. Abrevieri/Acronime	4
1. 2. Definiții	4
1. 3. Documente generale de referință	4
Capitolul 2. Structura și atribuțiile DMC	5
2. 1. Istoric	5
2. 2. Cadrul reglementar la nivelul UCv	5
2.2.1. Misiunea DMC	5
2.2.2. Obiectivul general al DMC	5
2.2.3. Activitățile reglementate ale DMC	5
2. 3. Structura sistemului de management al calității în educație	5
2.3.1. Consiliul Calității	6
2.3.2. Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității	6
2. 4. Organigrama DMC	6
Capitolul 3. Activități organizatorice, de planificare și reglementare internă	8
3. 1. Activități organizatorice	8
3. 2. Activități de planificare	8
3. 3. Activități de reglementare internă - la nivelul UCv	8
3. 4. Implementarea controlului intern/managerial la DMC	8
Capitolul 4. Activități de analiză, evaluare și monitorizare a programelor de studii	9
4. 1. Analiza ofertei de programe de studii a UCv	9
4. 2. Analiza și avizarea rapoartelor de autoevaluare în vederea autorizării provizorii / acreditării / evaluării periodice de către ARACIS	11
Capitolul 5. Raportul de Autoevaluare al Universității din Craiova	13
5. 1. Context	13
5. 2. Mod de lucru	13
5. 3. Rapoartele de autoevaluare ale programelor de studii cuprinse în evaluarea instituțională	13
5. 4. Raportul de autoevaluare instituțională	13
5. 1. Analiza concluziilor și recomandărilor de la evaluări anterioare	14
Capitolul 6. Manualul Calității al Universității din Craiova	15



Universitatea din Craiova

Departamentul de Managementul Calității

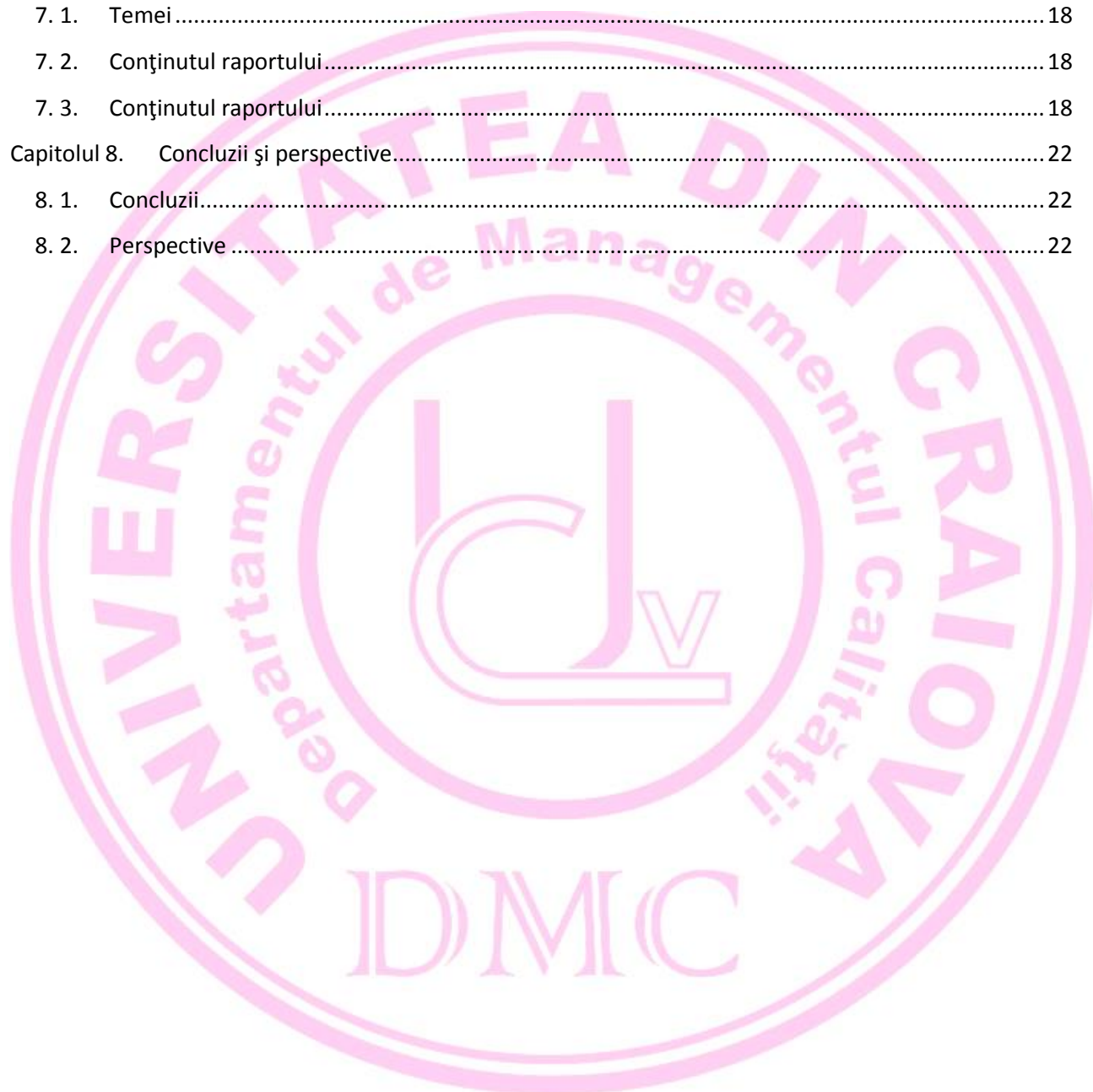
Str. A. I. Cuza, 13
200 585 CRAIOVA



Telefon +40-251-419015
Fax +40-251-411688
E-Mail: dmc@central.ucv.ro



6. 1. Context	15
6. 2. Harta proceselor	17
6. 3. Proceduri	17
Capitolul 7. Raportul de evaluare internă asupra calității educației	18
7. 1. Temei	18
7. 2. Conținutul raportului	18
7. 3. Conținutul raportului	18
Capitolul 8. Concluzii și perspective	22
8. 1. Concluzii	22
8. 2. Perspective	22





Capitolul 1. Acronime. Definiții. Documente de referință

1. 1. ABREVIERI/ACRONIME

R	Rector
UCv	Universitatea din Craiova
C-UCv	Carta Universității din Craiova
DMC	Departamentul de Managementul Calității
SMC	Sistemul de Management al Calității
CEAC-U	Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității la nivelul UCv
CEAC-F	Comisie de Evaluare și Asigurare a Calității la nivelul unei facultăți a UCv
CEAC-PS	Comisie de Evaluare și Asigurare a Calității la nivelul unui program de studii
CC	Consiliul Calității al UCv
CCOP/COCC	Centrul de Consiliere și Orientare Profesională/în Carieră a Studenților UCv
ARACIS	Agenția Română pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior
MEN	Ministerul Educației Naționale
EUA	Asociația Europeană a Universităților
CIC	Centrul de Informatică și comunicații

1. 2. DEFINIȚII

Calitatea reflectă măsură în care un ansamblu de caracteristici intrinseci îndeplinește cerințele beneficiarilor și asigură îndeplinirea scopului organizației.

Sistem de management al calității este un ansamblu de elemente corelate și aflate în interacțiune prin care se definesc politica și obiectivele și prin care se conduce, controlează și orientează UCv în ceea ce privește calitatea.

Politica referitoare la calitate reprezintă orientări generale ale organizației referitoare la calitate, așa cum sunt exprimate oficial de managementul la cel mai înalt nivel.

Obiectiv al calității este un deziderat în materie de calitate.

1. 3. DOCUMENTE GENERALE DE REFERINȚĂ

- SR EN ISO 9000: 2001 - Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.
- SR EN ISO 9001: 2008- Sisteme de management al calității. Cerințe.
- SR EN ISO 9004: 2001 - Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru îmbunătățirea performanțelor.
- SR ISO IWA 2:2009 - Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru aplicarea ISO 9001:2000 în domeniul educației
- ESG 2010 - Standarde și linii directoare pentru asigurarea calității în Spațiul European al Învățământului Superior
- Legea 87/2006 pentru aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației.
- OUG nr. 75 din 12 iulie 2005 privind asigurarea calității educației
- Legea 288/2004 privind organizarea studiilor universitare.
- Legea învățământului nr. 1/2011
- Declarația de politică în domeniul calității a Rectorului UCv
- Carta universității din Craiova (2013)
- Codul de asigurare a calității al UCv
- Regulamentul de organizare și funcționare al Departamentului de Managementul Calității al UCv (2012)
- Self Evaluation Report of UCv - EUA 2012/2013



Capitolul 2. Structura și atribuțiile DMC

2. 1. ISTORIC

Demersurile pentru evaluarea și asigurarea calității la UCv au fost formalizate în anul 2001, prin constituirea Departamentului de Managementul Calității (DMC). DMC a fost reorganizat în 2006, în acord cu Legea 87/2006 referitoare la asigurarea calității în educație și 2012, în concordanță cu noua lege a educației – Legea 1/2011.

2. 2. CADRUL REGLEMENTAR LA NIVELUL UCv

Cadrul actual de funcționare al DMC este definit la nivelul UCv prin Carta UCv și prin Codul de asigurare a calității al UCv. Coordonatele și liniile directoare ale activității DMC se înscriu în cadrul definit de Declarația de politică în domeniul calității a Rectorului UCv, Planul strategic 2012-2016 al UCv și Planul operațional 2012 al UCv.

2.2.1. Misiunea DMC

Misiunea DMC este statuată de Art. 162 al Cartei UCv astfel: „Departamentul de managementul calității (DMC) își asumă ca misiune organizarea și monitorizarea procesului de evaluare periodică și asigurare a calității educației și de inserția profesională a studenților din Universitate, conform prevederilor Codului de asigurare a calității.”

2.2.2. Obiectivul general al DMC

Art. 163 al Cartei UCv definește obiectivul general al DMC: „Prin întreaga sa activitate, DMC urmărește instituirea unei culturi a calității educației la care să adere conștient membrii comunității universitare.”

2.2.3. Activitățile reglementate ale DMC

Conform Art. 164 al Cartei UCv, DMC are ca activități principale:

- a) aplicarea strategiei și a politicilor Universității în domeniul calității;
- b) elaborarea și aplicarea criteriilor și metodologiei de evaluare periodică a calității;
- c) diseminarea informațiilor privind cultura calității și standardele de calitate aplicate în universități europene de prestigiu;
- d) culegerea periodică a opiniilor absolvenților și angajatorilor privitoare la calitatea serviciilor educaționale oferite de universitate și inițierea unor dezbateri, pe marginea acestor informații, la nivelul Senatului universitar;
- e) auditarea periodică a modului în care facultățile răspund cerințelor mediului socio-economic și cultural;
- f) monitorizarea respectării principiului educației centrate pe student;
- g) consilierea structurilor organizatorice ale Universității în procesul elaborării documentelor înaintate către Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior (ARACIS);
- h) elaborarea unor propuneri vizând creșterea gradului de inserție a absolvenților pe piața muncii, pe baza statisticilor anuale realizate de CCOP;
- i) monitorizarea respectării standardelor de calitate și a prevederilor legale în domeniul asigurării calității educației în universitate;
- j) elaborarea rapoartelor de autoevaluare instituțională a calității.

2. 3. STRUCTURA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ÎN EDUCAȚIE

Sistemul de management al calității în educație al UCv este gestionat de DMC. cuprinde entități dedicate, atât la nivel central cât și la nivelul facultăților și departamentelor.

Carta UCv prevede la Art. 165 al Cartei UCv următoarele structuri:

- la nivel central - în subordinea DMC:
 - Consiliul Calității al UCv;
 - Comisia de Evaluarea și Asigurare a Calității al UCv;



Universitatea din Craiova

Departamentul de Managementul Calității

Str. A. I. Cuza, 13
200 585 CRAIOVA



Telefon +40-251-419015
Fax +40-251-411688
E-Mail: dmc@central.ucv.ro



- la nivelul facultăților
 - Comisii de Evaluare și Asigurare a Calității programelor de studii organizate la nivelul facultăților: sunt organe decizionale care operează în strânsă legătură cu Consiliile facultăților;
 - Responsabili cu programe de studii organizate la nivelul fiecărui departament, care au rol în evaluarea/monitorizarea și asigurarea calității programului de studii.

2.3.1. Consiliul Calității

Consiliul Calității al UCv este un for deliberativ executiv care grupează reprezentanți ai tuturor facultăților, ai Secretariatului General, al Centrului de Informatică și Telecomunicații. Pentru buna desfășurare a activității, Consiliul Calității poate recurge la serviciile auditorilor interni de calitate ai UCv.

Componența Consiliului Calității aprobată de Consiliul de Administrație al UCv din data de 23.05.2013 și de Senatul UCv în ședința din data de 29.05.2013 este următoarea:

NUME, prenume	Afilierea
MĂNESCU Leonardo-Geo	DMC
DĂNCIULESCU Dana	DMC
ZĂVĂLEANU Mircea	Secretariat General UCv
LOFELMAN Silviu	Centrul de Informatică și Comunicații al UCv
IACOBESCU Gabriela	Facultatea de Matematică și Științe ale Naturii
DĂNOIU Mircea	Facultatea de Educație Fizică și Sport
CERBAN Mădălina	Facultatea de Litere
OLTEANU Edmond Gabriel	Facultatea de Drept și Științe Sociale
STAN Răzvan	Facultatea de Teologie Ortodoxă
BĂNDOI Anca	Facultatea de Economie și Administrarea Afacerilor
MANDACHE Lucian	Facultatea de Inginerie Electrică
BÎZDOACĂ Nicu George	Facultatea de Automatică, Calculatoare și Electronică
BORUZ Sorin	Facultatea de Agricultură și Horticultură
POPA Dragoș	Facultatea de Mecanică

2.3.2. Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității

Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității a UCv este organul decizional, organizat în temeiul Legii 87/2006, prin cooptarea de reprezentanți ai mediului economic, sindicatelor și studenților. Componența Comisiei de Evaluare și Asigurare a Calității a UCv este următoarea:

NUME, prenume		Calitatea
MĂNESCU Leonardo-Geo	președinte	Cadru didactic UCv
DĂNCIULESCU Dana	membru	Cadru didactic UCv
DRAGOMIR Laurențiu	membru	Cadru didactic UCv
BÎZDOACĂ Nicu George	membru	Reprezentant al sindicatelor USUC
POPECI Constantin	membru	Reprezentant al angajatorilor
EFRIM Dragoș	membru	Reprezentant al studenților

2. 4. ORGANIGRAMA DMC

Organigrama DMC, aprobată împreună cu Regulamentul de organizare și funcționare al DMC în ședința Senatului UCv din data de 27.09.2013 este următoarea:



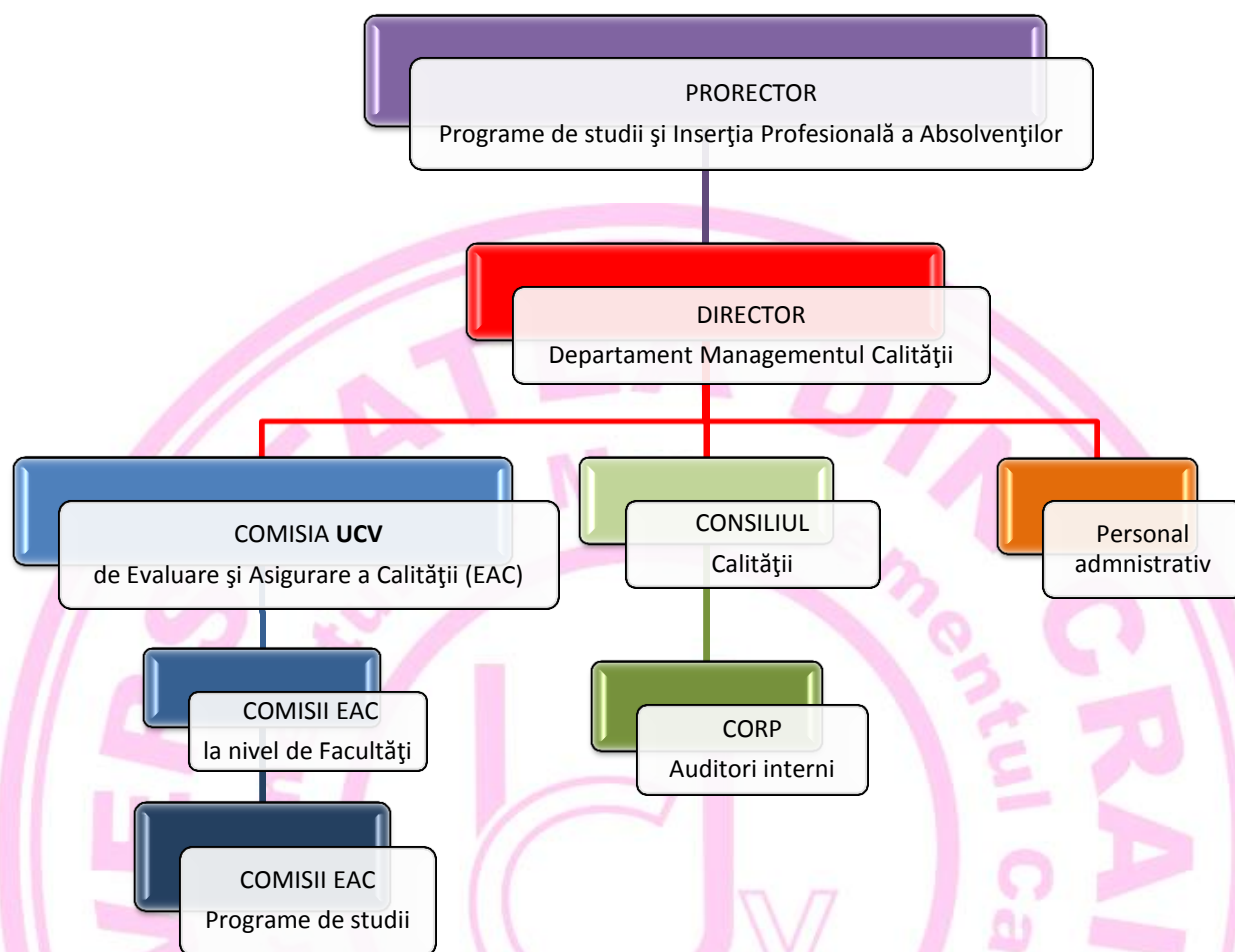
Universitatea din Craiova

Departamentul de Managementul Calității

Str. A. I. Cuza, 13
200 585 CRAIOVA



Telefon +40-251-419015
Fax +40-251-411688
E-Mail: dmc@central.ucv.ro





Capitolul 3. Activități organizatorice, de planificare și reglementare internă

În concordanță cu prevederile Cartei UCv, art. 164 a), DMC a desfășurat activități organizatorice, de planificare și reglementare internă, menite să aplice strategia și politicile UCv în domeniul calității.

3. 1. ACTIVITĂȚI ORGANIZATORICE

În perioada de raportare, DMC a desfășurat activități organizatorice și de funcționalizare a entităților din subordine, constând în:

Activitatea	Livrabil	Aprobare
Revizuire componentă CEAC-UCv	Lista Componentei CEAC	Prorectorat P1/PSAC Senat UCv
Organizarea și operarea structurilor din subordinea DMC	Întruniri și decizii ale CEAC UCv Întruniri și decizii ale Consiliul Calității UCv	Prorectorat P1/PSAC Senat UCv
Actualizare pagina web DMC	Pagina web DMC	Director DMC

3. 2. ACTIVITĂȚI DE PLANIFICARE

În perioada de raportare, DMC a desfășurat următoarele activități de planificare:

Activitatea	Livrabil	Aprobare
Elaborarea Planului Operațional al DMC	Planul Operațional al DMC pentru anul 2015	Prorectorat P1/PSAC
Participarea la elaborarea Planului Operațional al UCv	Secțiuni ale Planului Operațional al UCv pentru anul 2015	CA UCv Senat UCv

3. 3. ACTIVITĂȚI DE REGLEMENTARE INTERNĂ – LA NIVELUL UCv

În perioada de raportare, DMC a desfășurat activități de reglementare internă (la nivelul UCv), constând în elaborarea de metodologii și proceduri referitoare la evaluarea și asigurarea calității, după cum urmează:

Activitatea	Livrabil	Aprobare
Controlul documentelor și înregistrărilor – miniportal DMC / Manualul Calității	Miniportal DMC http://cis01.central.ucv.ro/dmc/tmp/	CC UCv CIC
Revizuirea Manualului Calității (ediția 2 – revizia 2)	Manualului Calității (ediția 2 – revizia 2)	Senat UCv
Elaborare Regulament CEAC	Regulament CEAC	Senat UCv
Elaborare / Avizare metodologie de evaluare a gradului de satisfacție al studenților UCv	Metodologie de evaluare a gradului de satisfacție al studenților UCv - DRAFT	Prorectorat P1/PSAC Senat UCv
Îmbunătățirea șablon stat de funcții departamente academice	Șablon „Stat de funcții”- foaie Excel cu verificator	CC UCv
Îmbunătățire șablon plan de învățământ	Șablon „Plan de învățământ”- foaie Excel cu verificator	CC UCv

3. 4. IMPLEMENTAREA CONTROLULUI INTERN/MANAGERIAL LA DMC

În anul 2013, la DMC erau implementate 25/25 standarde de control intern/manAGERIAL, în conformitate cu Ordinul Ministrului Finanțelor Publice 1649 din 17 februarie.



Capitolul 4. Activități de analiză, evaluare și monitorizare a programelor de studii

În temeiul prerogativelor conferite de Carta UCv, art. 164 a), i), DMC a procedat la:

- elaborarea și aplicarea criteriilor și metodologiei de evaluare periodică a calității;
- monitorizarea respectării standardelor de calitate și a prevederilor legale în domeniul asigurării calității educației în universitate

4. 1. ANALIZA OFERTEI DE PROGRAME DE STUDII A UCv

Universitatea din Craiova oferă următoarele programe de studii:

a) programe de studii de licență (PSL)

Facultatea	Nr. studenți licență	Nr. de programe de studii licență	Nr. studenți / PSL/ an		
			Med.	Min.	Max.
Matematică și Științe ale Naturii	929	10	30,97	14	110
Educație Fizică și Sport	304	4	25,33	8	48
Litere	995	14(12 cu 3 ani +2 cu 4 ani)	23,47	5	63
Economie și Administrarea Afacerilor	1415	15	36	18	63
Teologie	278	2	42,30	10	62
Drept și Științe Sociale	1318	9(8 cu 3 ani+ 1 cu 4 ani)	28,85	11	176
Mecanică	1124	10	28,35	15	69
Inginerie Electrică	818	9	24,35	13,33	44
Automatică, Calculatoare și Electronică	1087	7	38,82	16	73
Agricultură și Horticultură	1210	10 (9 cu 4 ani + 1 cu 3 ani)	31,20	20	53

b) programe de studii de master (PSM)

Facultatea	Nr. studenți master	Nr. de programe de studii master	Nr. studenți / PSM / an		
			Med.	Min.	Max.
Matematică și Științe ale Naturii	321	7	22,79	14	49
Educație Fizică și Sport	128	3	21,33	20	23
Litere	378	6	31,50	10	50
Economie și Administrarea Afacerilor	546	17	16,97	6	37
Teologie	50	1	25	25	25
Drept și Științe Sociale	422	9 (4@1 an+5@2 ani)	31,67	16	42
Mecanică	398	8	24,88	13	32
Inginerie Electrică	230	5	23	16	29
Automatică, Calculatoare și Electronică	297	6	24,75	21	34
Agricultură și Horticultură	316	8	19,75	11	26

DMC a procedat la inventarierea programelor de studii inactive de licență și de master. Analiza a relevat următoarele:

Programe de studii de licență a căror organizare a fost suspendată (total 15 programe):



Universitatea din Craiova

Departamentul de Managementul Calității

Str. A. I. Cuza, 13
200 585 CRAIOVA



Telefon +40-251-419015
Fax +40-251-411688
E-Mail: dmc@central.ucv.ro



Program de studiu suspendat/anul suspendării	Facultatea organizatoare	Observații
Fizică	Facultatea de Matematică și Științe ale Naturii	
Fizica mediului		
Asistență managerială și secretariat	Facultatea de Drept și Științe Sociale	
Economia comerțului, turismului și serviciilor (la Drobeta-Turnu Severin)	Facultatea de Economie și Administrarea Afacerilor	
Știința materialelor (la Drobeta-Turnu Severin)	Facultatea de Mecanică	
Inginerie electrică și calculatoare (în limba franceză)	Facultatea de Inginerie Electrică	
Sisteme electrice		Propus pentru lichidare

Programe de studii de master a căror organizare a fost suspendată (total 26 programe):

Program de studiu suspendat/anul suspendării	Facultatea organizatoare	Observații
Fizica materialelor	Facultatea de Matematică și Științe ale Naturii	Operează alternativ cu Fizica teoretică
Chimie aplicată		
Inginerie electrică avansată	Facultatea de Inginerie Electrică	
Modelarea și optimizarea echipamentelor electrice		
Gestiunea proceselor energetice		
Modelare și simulare în ingineria mecanică		
Materiale avansate (la Drobeta-Turnu Severin)	Facultatea de Mecanică	
Sisteme electronice avansate	Facultatea de Automatică, Calculatoare și Electronică	
Ingineria calculatoarelor și comunicațiilor/ Computer and Communication Engineering		
Drept public	Facultatea de Drept și Științe Sociale	
Integrare europeană (interdisciplinar cu domeniul: Economie și Afaceri internaționale)		
Dezvoltare regională		
Administrarea afacerilor și antreprenoriat	Facultatea de Economie și Administrarea Afacerilor	
Analiza și evaluarea financiară a organizațiilor (IFR)		
Finanțe aplicate		
Management financiar-bancar		
Management financiar-bancar (IFR)		
Management competitiv și performanță		
Dezvoltare regională și proiecte europene		



Universitatea din Craiova

Departamentul de Managementul Calității

Str. A. I. Cuza, 13
200 585 CRAIOVA



Telefon +40-251-419015
Fax +40-251-411688
E-Mail: dmc@central.ucv.ro



Program de studiu suspendat/anul suspendării	Facultatea organizatoare	Observații
Perspective în studiul lingvistic al literaturii	Facultatea de Litere	Lichidare la inițiativa facultății
Comunicarea socială a bisericii	Facultatea de Teologie	Lichidare la inițiativa facultății
Management de caz în asistența socială		Lichidare la inițiativa facultății

4. 2. ANALIZA ȘI AVIZAREA RAPOARTELOR DE AUTOEVALUARE ÎN VEDEREA AUTORIZĂRII PROVIZORII / ACREDITĂRII / EVALUĂRII PERIODICE DE CĂTRE ARACIS

În perioada de raportare, CEAC a procedat la avizarea rapoartelor de autoevaluare a 12 programe de studii de licență în vederea evaluării externe – ARACIS pentru autorizare provizorie/acreditare/evaluare periodică și respectiv acreditare/încadrare în domeniu acreditat a 11 programe de studii de master. DMC a referat și supus aprobării Senatului UCv RA pentru cele 23 de programe de studiu, după cum urmează:

Programe de studii	Tip evaluare	Denumire program de studii	Observații
De licență	Autorizare provizorie		
	Accreditare	<ul style="list-style-type: none"> Jurnalism Asistență socială Pedagogie muzicală (schimbare calificativ) Interpretare muzicală – instrumente (schimbare calificativ) Interpretare muzicală – canto (schimbare calificativ) Informatică aplicată în ingineria electrică (schimbare calificativ) 	
	Evaluare periodică	<ul style="list-style-type: none"> Drept Economia comerțului, turismului și serviciilor Horticultură Sociologie Tehnologia prelucrării produselor agricole Fizică medicală 	
De master	Accreditare	<ul style="list-style-type: none"> Științe ale educației – Managementul și evaluarea instituțiilor și proiectelor educaționale Științe ale educației – Consiliere educațională și dezvoltarea carierei (la Drobeta-Turnu Severin) 	
	Încadrare în domeniu	<ul style="list-style-type: none"> Teologie – Teologie și cultură Ingineria produselor alimentare – Siguranța alimentară și protecția consumatorului Ingineria mediului – Managementul ecologic al resurselor naturale Informatică – Tehnici avansate pentru prelucrarea 	



Universitatea din Craiova

Departamentul de Managementul Calității

Str. A. I. Cuza, 13
200 585 CRAIOVA



Telefon +40-251-419015
Fax +40-251-411688
E-Mail: dmc@central.ucv.ro



Programe de studii	Tip evaluare	Denumire program de studii	Observații
		Informației/Advanced Techniques for Information Processing <ul style="list-style-type: none">• Geografie – Turism și dezvoltare rurală• Fizică – Fizică aplicată (în limba română)• Fizică – Applied Physics (în limba engleză)• Fizică – Theoretical Physics (în limba engleză)• Expertiză viti-vinicolă și oenoturism	
	Evaluare periodică	-	





Capitolul 5. Raportul de Autoevaluare al Universității din Craiova

5. 1. CONTEXT

Precedenta evaluare instituțională obligatorie a Universității din Craiova a fost realizată de ARACIS în 2009. După 5 ani de la această evaluare, în anul 2014, Universitatea din Craiova a demarat procesul de autoevaluare cu care au fost însărcinate o comisie de autoevaluare numită prin decizia rectorului și Departamentul de Managementul Calității.

5. 2. MOD DE LUCRU

Departamentul de Managementul Calității a demarat demersurile de autoevaluare pe două paliere: Raportul de Autoevaluare Instituțională a Universității din Craiova și identificarea programelor de studii cuprinse în evaluarea instituțională.

Au fost solicitate propuneri de programe de studii care să fie propuse ARACIS pentru evaluarea externă periodică. Propunerile formulate de facultăți au fost concatenate într-o listă de programe, complementată cu o listă de programe de rezervă.

5. 3. RAPOARTELE DE AUTOEVALUARE ALE PROGRAMELOR DE STUDII CUPRINSE ÎN EVALUAREA INSTITUȚIONALĂ

Elaborarea rapoartelor de autoevaluare a programelor de studii cuprinse în evaluarea instituțională a rămas în responsabilitatea departamentelor academice care le gestionează. Spre deosebire de rapoartele de autoevaluare elaborate pentru evaluări periodice individuale, în cadrul evaluării instituționale nu a mai fost necesară secțiunea referitoare la instituție/universitate (tradițional furnizată de DMC).

Componenta referitoare la universitate a fost pusă la dispoziție de DMC pentru programele ajunse la scadența evaluării periodice și pentru care au fost elaborate rapoarte de autoevaluare în afara evaluării instituționale.

5. 4. RAPORTUL DE AUTOEVALUARE INSTITUȚIONALĂ

S-a optat pentru structurarea raportului de autoevaluare pe criterii și indicatori, în conformitate cu Metodologia ARACIS și Legea 87/2006. Corpul raportului de autoevaluare este structurat astfel:

I. Scurt istoric	Error! Bookmark not defined.
II. Dinamica dezvoltării Universității din Craiova	Error! Bookmark not defined.
III. STANDARDE ȘI INDICATORI DE PERFORMANȚĂ	Error! Bookmark not defined.
Partea A. CAPACITATEA INSTITUȚIONALĂ	Error! Bookmark not defined.
A.1. STRUCTURILE INSTITUȚIONALE, ADMINISTRATIVE ȘI MANAGERIALE	Error! Bookmark not defined.
A.2. BAZA MATERIALĂ	Error! Bookmark not defined.
Partea B. EFICACITATE EDUCAȚIONALĂ	Error! Bookmark not defined.
B.1. CONȚINUTUL PROGRAMELOR DE STUDIU	Error! Bookmark not defined.
B.2. REZULTATELE ÎNVĂȚĂRII	Error! Bookmark not defined.
B3. ACTIVITATEA DE CERCETARE	Error! Bookmark not defined.
B.4. ACTIVITATEA FINANCIARĂ A ORGANIZAȚIEI	Error! Bookmark not defined.



Universitatea din Craiova

Departamentul de Managementul Calității

Str. A. I. Cuza, 13
200 585 CRAIOVA



Telefon +40-251-419015
Fax +40-251-411688
E-Mail: dmc@central.ucv.ro



[Partea C. MANAGEMENTUL CALITĂȚII](#) **Error! Bookmark not defined.**

[C.1. STRATEGII ȘI PROCEDURI PENTRU ASIGURAREA CALITĂȚII](#) **Error! Bookmark not defined.**

[C.2. PROCEDURI PRIVIND ÎNȚIEREA, MONITORIZAREA ȘI REVIZUIREA PERIODICĂ A PROGRAMELOR ȘI ACTIVITĂȚILOR DESFĂȘURATE](#) **Error! Bookmark not defined.**

[C.3. PROCEDURI OBIECTIVE ȘI TRANSPARENTE DE EVALUARE A REZULTATELOR ÎNVĂȚĂRII](#) **Error! Bookmark not defined.**

[C.4. PROCEDURI DE EVALUARE PERIODICĂ A CALITĂȚII CORPULUI](#) **Error! Bookmark not defined.**

[PROFESORAL](#) **Error! Bookmark not defined.**

[C.5. ACCESIBILITATEA RESURSELOR ADECVATE ÎNVĂȚĂRII](#) **Error! Bookmark not defined.**

[C.6. BAZA DE DATE ACTUALIZATĂ SISTEMATIC, REFERITOARE LA ASIGURAREA INTERNĂ A CALITĂȚII](#) **Error! Bookmark not defined.**

[C.7. TRANSPARENȚA INFORMAȚIILOR DE INTERES PUBLIC CU PRIVIRE LA PROGRAMELE DE STUDII ȘI, DUPĂ CAZ, CERTIFICATELE, DIPLOMELE ȘI CALIFICĂRILE OFERITE](#) **Error! Bookmark not defined.**

[C.8. FUNCȚIONALITATEA STRUCTURILOR DE ASIGURARE A CALITĂȚII EDUCAȚIEI, CONFORM LEGII](#) **Error! Bookmark not defined.**

Declarațiile din fiecare capitol sunt susținute de anexe adecvate, după cum urmează:

Capitolul 1: Anexa 1.1 ... Anexa 1.48;

Capitolul 2: Anexa 2.1 ... Anexa 2.42;

Capitolul 3: Anexa 3.1 ... Anexa 3.41

5. 1. ANALIZA CONCLUZIILOR ȘI RECOMANDĂRILOR DE LA EVALUĂRI ANTERIOARE

Consiliul de Asigurare a Calității al UCv a procedat la evaluarea implementării recomandărilor făcute de comisiile de evaluare externă ARACIS și EUA (2013). Au fost analizate individual cele 18 recomandări majore făcute de comisia de evaluare instituțională ARACIS în 2009 precum și cele 21 de recomandări făcute de comisa EUA în 2013.

Se observă că 98% dintre recomandări au fost însușite parțial sau total.



Capitolul 6. Manualul Calității al Universității din Craiova

6. 1. CONTEXT

În perioada de raportare, Consiliul de Asigurare a Calității a procedat la revizuirea Manualului de evaluare și asigurare a calității, adoptat de senatul UCv în anul 2008. Revizuirea a fost necesară întrucât în intervalul scurs de la adoptare s-a modificat legislația generală (în special Legea 1/2011 cu actualizările ulterioare) și reglementările în materie ale UCv (în special Carta UCv și Codul de asigurare a calității, elaborat și adoptat de senatul UCv în anul 2012).

Spre deosebire de Codul de asigurare a calității, prevăzut de Carta UCv la art. 62 alin j), Manualul calității nu este obligatoriu, însă reprezintă un instrument care asigură eficiența sistemului de management al calității.

Manualul calității este în acord cu Declarația rectorului de politică în domeniul calității a rectorului UCv și este structurat astfel:

CUPRINS

0. PREAMBUL. PREZENTAREA UNIVERSITĂȚII DIN CRAIOVA

1. DOMENIU DE APLICARE

- 1.1. Generalități
- 1.2. Aplicare

2. REFERINȚE NORMATIVE

- 2.1. Documente directe europene
- 2.2. Documente directe naționale
 - 2.2.1. Acte normative emise de MENCS
 - 2.2.2. Acte normative emise de terți
 - 2.2.3. Metodologii, repere metodologice, note, regulamente, instrucțiuni, ghiduri, manuale, criterii
 - 2.2.4. Standarde naționale
- 2.3. Documente directe ale Universității din Craiova

3. TERMENI, DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

- 3.1. Termeni/Definiții specifice standardelor naționale ale calității
 - 3.1.1. Termeni/Definiții referitoare la calitate
 - 3.1.2. Termeni/Definiții referitoare la management
 - 3.1.3. Termeni/Definiții referitoare la organizație
 - 3.1.4. Termeni/Definiții referitoare proces și produs
 - 3.1.5. Termeni/Definiții referitoare la conformitate
 - 3.1.6. Termeni/Definiții referitoare la documentație
 - 3.1.7. Termeni/Definiții referitoare la audit
- 3.2. Termeni/Definiții specifice actelor normative naționale (legi, ordonanțe)
 - 3.2.1. Termeni/Definiții referitoare la calitatea educației
 - 3.2.2. Termeni/Definiții referitoare la învățământul superior
 - 3.2.3. Termeni/Definiții referitoare la produsul și clientul universității
- 3.3. Abrevieri

4. SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

- 4.1. Cerințe generale
 - 4.1.1. Necesitatea asigurării calității în învățământul superior - cadrul european
 - 4.1.2. Necesitatea asigurării calității în învățământul superior - cadrul național
 - 4.1.3. Necesitatea asigurării calității în învățământul superior - cadrul instituțional
 - 4.1.4. Cerințe generale în UCv
 - 4.1.5. Cerințe generale ale sistemului de management al calității
- 4.2. Cerințe referitoare la documentație



Universitatea din Craiova

Departamentul de Managementul Calității

Str. A. I. Cuza, 13
200 585 CRAIOVA



Telefon +40-251-419015
Fax +40-251-411688
E-Mail: dmc@central.ucv.ro



- 4.2.1. Generalități
- 4.2.2. Manualul calității
- 4.2.3. Controlul documentelor
- 4.2.4. Controlul înregistrărilor

5. RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI

- 5.1. Angajamentul managementului
- 5.2. Orientare către client
- 5.3. Politica referitoare la calitate
- 5.4. Planificare
 - 5.4.1. Obiectivele calității
 - 5.4.2. Planificarea sistemului de management al calității
- 5.5. Responsabilitate, autoritate și comunicare
 - 5.5.1. Responsabilitate și autoritate
 - 5.5.2. Reprezentantul managementului
 - 5.5.3. Comunicarea internă
- 5.6. Analiza efectuată de management
 - 5.6.1. Generalități
 - 5.6.2. Elemente de intrare ale analizei
 - 5.6.3. Elemente de ieșire ale analizei

6. MANAGEMENTUL RESURSELOR

- 6.1. Asigurarea resurselor
- 6.2. Resurse umane
 - 6.2.1. Generalități
 - 6.2.2. Competență, conștientizare, instruire
- 6.3. Infrastructura
- 6.4. Mediu de lucru

7. REALIZAREA PRODUSULUI

- 7.1. Planificarea realizării produsului
- 7.2. Procese referitoare la relația cu clientul
 - 7.2.1. Determinarea cerințelor referitoare la produs
 - 7.2.2. Analiza cerințelor referitoare la produs
 - 7.2.3. Comunicarea cu clientul
- 7.3. Proiectare și dezvoltare
 - 7.3.1. Planificarea proiectării și dezvoltării
 - 7.3.2. Elemente de intrare ale proiectării și dezvoltării
 - 7.3.3. Elemente de ieșire ale proiectării și dezvoltării
 - 7.3.4. Analiza proiectării și dezvoltării
 - 7.3.5. Verificarea proiectării și dezvoltării
 - 7.3.6. Validarea proiectării și dezvoltării
 - 7.3.7. Controlul modificărilor în proiectare și dezvoltare
- 7.4. Aprovizionare
 - 7.4.1. Procesul de aprovizionare
 - 7.4.2. Informații pentru aprovizionare
 - 7.4.3. Verificarea produsului aprovizionat
- 7.5. Producție și furnizare de servicii
 - 7.5.1. Controlul producției și al furnizării serviciului
 - 7.5.2. Validarea proceselor de producție și de furnizare de servicii
 - 7.5.3. Identificare și trasabilitate
 - 7.5.4. Proprietatea clientului
 - 7.5.5. Păstrarea produsului
- 7.6. Controlul echipamentelor de măsurare și monitorizare

8. MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE

- 8.1. Generalități
- 8.2. Monitorizare și măsurare



Universitatea din Craiova

Departamentul de Managementul Calității

Str. A. I. Cuza, 13
200 585 CRAIOVA

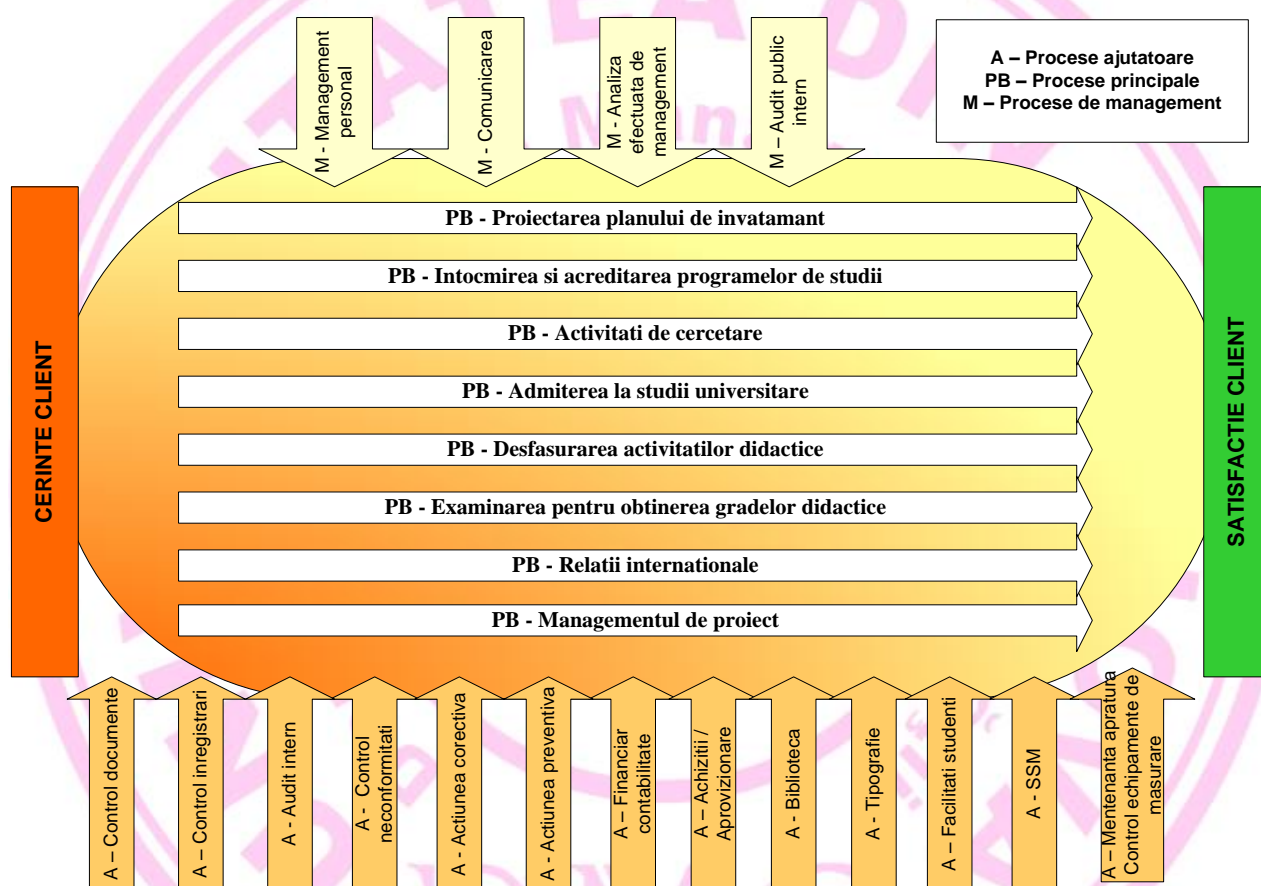


Telefon +40-251-419015
Fax +40-251-411688
E-Mail: dmc@central.ucv.ro



- 8.2.1. Satisfacția clientului
- 8.2.2. Audit intern
- 8.2.3. Monitorizarea și măsurarea proceselor
- 8.2.4. Monitorizarea și măsurarea produsului
- 8.3. Controlul produsului neconform
- 8.4. Analiza datelor
- 8.5. Îmbunătățire
 - 8.5.1. Îmbunătățire continuă
 - 8.5.2. Acțiuni corectivă
 - 8.5.3. Acțiuni preventivă

6. 2. HARTA PROCESELOR



6. 3. PROCEDURI

Fac parte integrantă din Manualul calității următoarele proceduri de sistem (obligatorii):

- Controlul documentelor este reglementat în procedura PS-01.
- Controlul înregistrărilor este reglementat în procedura PS-02.
- Auditul intern este reglementat în procedura PS-03.
- Controlul produsului neconform este reglementat în procedura PS-04.
- Acțiunea corectivă este reglementată în procedura PS-05.
- Acțiunea preventivă este reglementat în procedura PS-06.



Capitolul 7. Raportul de evaluare internă asupra calității educației

7. 1. TEMEI

În acord cu atribuțiile prevăzute de art. 12 alin. b) din Legea 87/2006, Departamentul de Managementul Calității a procedat la evaluarea internă și elaborarea „Raportului Anual privind evaluarea internă a calității pentru anul universitar 2013-2014”.

7. 2. CONȚINUTUL RAPORTULUI

Raportului Anual privind evaluarea internă a calității pentru anul universitar 2014-2015, este structurat după cum urmează:

Cuprins

Capitolul 1.	Asigurarea calității procesului didactic.....	Error! Bookmark not defined.
1. 1.	1.1 Programe de licență	Error! Bookmark not defined.
1. 2.	Programe de master	Error! Bookmark not defined.
1. 3.	Admiterea studenților	Error! Bookmark not defined.
Capitolul 2.	Asigurarea calității în cercetarea științifică	Error! Bookmark not defined.
2. 1.	Obiective.....	Error! Bookmark not defined.
2. 2.	Direcții de acțiune.....	Error! Bookmark not defined.
Capitolul 3.	Analiza SWOT.....	Error! Bookmark not defined.
3. 1.	Puncte tari	Error! Bookmark not defined.
3. 2.	Puncte slabe	Error! Bookmark not defined.
3. 3.	Oportunități.....	Error! Bookmark not defined.
3. 4.	Amenințări.....	Error! Bookmark not defined.
Capitolul 4.	Programul de măsuri	Error! Bookmark not defined.

7. 3. CONȚINUTUL RAPORTULUI

Potrivit atribuțiilor prevăzute de art. 12 alin. c) din Legea 87/2006, Departamentul de Managementul Calității a propus următoarele măsuri:

Domeniul	Indicatori de performanță	Măsuri propuse
Capacitate instituțională	Sistem de conducere Management strategic Eficacitate administrativă	Creșterea responsabilității privind asigurarea calității în educație la nivelul facultăților și departamentelor, atribuirea de responsabilități precise, implicarea sporită a cadrelor didactice tinere.
	Spații de învățământ, cercetare. Dotare	Extindere spațiilor și dotarea sălilor de curs, seminar și a laboratoarelor existente cu aparatură modernă. Integrarea INCESA în procesul de învățământ prin practici ale studenților și laboratoare pentru studenții masteranzi și doctoranzi.



Universitatea din Craiova

Departamentul de Managementul Calității

Str. A. I. Cuza, 13
200 585 CRAIOVA



Telefon +40-251-419015
Fax +40-251-411688
E-Mail: dmc@central.ucv.ro



Domeniul	Indicatori de performanță	Măsurile propuse
	Sistemul de acordare a burselor și altor forme de sprijin material pentru studenți	Creșterea proporției resurselor proprii ale instituției în fondul de burse.
Eficacitate educațională	Principii, practici de recrutare studenți	Elaborarea unor materiale de prezentare a universității și diseminarea în mass-media și prin intermediul inspectoratelor școlare a informațiilor despre programele de studii și facilitățile oferite de Universitatea din Craiova Diseminarea mai largă a informațiilor despre programele de studii de masterat în mediul economico-social
	Practici de admitere	Creșterea numărului de specializări la care admiterea să se realizeze prin concurs.
	Valorificare prin capacitatea de angajare în domeniul de competență al calificării	Monitorizarea rezultatelor concursurilor didactice, realizarea de studii despre rezultatele absolvenților și orientarea lor profesională Creșterea numărului de absolvenți care continuă studiile la nivel de master în regim cu taxă Actualizarea chestionarelor pentru cunoașterea nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională asigurată de programe Organizarea unor dezbateri împreună cu specialiști sociologi și reprezentanți ai mediului socio-economic asupra oportunităților profesionale și a cerințelor specifice pentru orientarea în carieră a absolvenților
	Monitorizarea inserției profesionale	Completarea planului de măsuri pentru inserția profesională a absolvenților Monitorizarea carierei profesionale a absolvenților; Definirea grupurilor țintă de angajatori pentru fiecare program de studii și colaborarea cu aceștia în dezvoltarea curriculei, realizarea de stagii de practică și internship-uri; Stimularea activităților sociale și de voluntariat ale studenților.
	Nivelul de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de	Realizarea unei platforme on-line de monitorizare a satisfacției studentului și absolventului.



Universitatea din Craiova

Departamentul de Managementul Calității

Str. A. I. Cuza, 13
200 585 CRAIOVA



Telefon +40-251-419015
Fax +40-251-411688
E-Mail: dmc@central.ucv.ro



Domeniul	Indicatori de performanță	Măsuri propuse
	universitate	
	Programarea cercetării. Realizare.Valorificare	Identificarea unor servicii științifice către colegi sau către terți, servicii care să valorifice echipamentele și competențele centrelor de cercetare ale UCV și care să atragă venituri (inclusiv din Fondul intern de cercetare) : măsurători, consultanță, certificări, prelucrare de informații, aplicații software, etc. Creșterea producției științifice a universității, prin crearea la centrele noastre de cercetare a unor poziții de cercetători asociați pe care să poată candida specialiști de renume din țară și străinătate.
	Repartizarea cheltuielilor	Conform normelor financiare și regulilor UCV
Managementul calității	Organizarea sistemului de asigurare a calității	Elaborarea de proceduri, metodologii și regulamente referitoare la toate procesele și structurile de educație din UCv
	Aplicarea regulamentului de aprobare, monitorizare și evaluare periodică a programelor.	Evaluarea internă periodică a tuturor programelor de studii de master (reluarea în 2014 a evaluării din 2013)
	Corespondența dintre diplome și calificări	Elaborarea Grilelor 1 și 2 pentru toate programele de master și de doctorat Diseminarea informațiilor privind cultura calității și standardele de calitate aplicate în universități europene de prestigiu
	Regulamentul privind examinarea și notarea studenților	Flexibilizarea metodelor de examinare în funcție de domeniul de studii/specializării.
	Raportul dintre numărul de cadre didactice și studenți Evaluarea colegială Evaluarea cadrelor didactice de către studenți Evaluarea de către conducerea facultății	Flexibilizarea raportului studenți/cadre didactice în funcție de specificul domeniilor de studii. Actualizarea chestionarului de evaluare colegială și adaptarea lui la specificul postului și a domeniilor de studii. Realizarea unui sistem informatic on-line de evaluare a cadrelor didactice de către studenți. Adaptarea chestionarului de evaluare a personalului UCV de către conducere ținând cont de specificul postului ocupat și



Universitatea din Craiova

Departamentul de Managementul Calității

Str. A. I. Cuza, 13
200 585 CRAIOVA



Telefon +40-251-419015
Fax +40-251-411688
E-Mail: dmc@central.ucv.ro



Domeniul	Indicatori de performanță	Măsuri propuse
		de noile cerințe legislative naționale și europene.
	Disponibilitatea resurselor de învățare	Creșterea numărului de cursuri în format clasic și electronic și a numărului de calculatoare la dispoziția studenților (săli de calculatoare) Dotarea cu calculatoare a sălilor de lectură a căminelor studențești în căminele studențești) Modernizarea metodelor de predare/învățare prin achiziționare unor echipamente și software-uri de specialitate
	Servicii studențești	Dezvoltarea componentei de consiliere și orientare profesională. Îmbunătățirea condițiilor de studiu și cazare. Sprijin logistic pentru activități de voluntariat
	Baze de date și informații	Realizarea variantei în limba engleză a site-ului UCV
	Oferta de informații publice	Publicarea programelor de studii, cursurilor, cerințelor de evaluare, regulamentelor, etc. în limba română și limba engleză pe site-urile fiecărei facultăți



Universitatea din Craiova

Departamentul de Managementul Calității

Str. A. I. Cuza, 13
200 585 CRAIOVA



Telefon +40-251-419015
Fax +40-251-411688
E-Mail: dmc@central.ucv.ro



Capitolul 8. Concluzii și perspective

8. 1. CONCLUZII

În perioada de raportare, DMC a realizat nemijlocit toate activitățile prevăzute de Art. 164 din Carta UCv.

Principalele realizări din perioada de raportare sunt:

- Contribuții semnificative la elaborarea Raportului de autoevaluare instituțională a UCv și a anexelor aferente (pentru evaluarea instituțională ARACIS) – capitolul 5;
- Elaborarea unei versiuni actualizate a Manualului calității al UCv – capitolul 6;
- Elaborarea „Raportului Anual privind evaluarea internă a calității pentru anul universitar 2014-2015” – capitolul 7;
- Analiza și monitorizarea programelor de studii de licență și de master – capitolul 4;
- Activități organizatorice, de planificare și reglementare internă – capitolul 3, concretizate în îmbunătățirea de șabloane, metodologii, chestionare, etc.

8. 2. PERSPECTIVE

Se impune continuarea/finalizarea și inițierea următoarelor activități:

- Completarea procedurilor aferente Manualului calității, cu proceduri operaționale;
- Evaluarea programelor de studii de licență și a programelor de studii de master;
- Includerea mecanismului de colectare a datelor în controlul documentelor și înregistrărilor.

Craiova, 05.03.2015

Director DMC,

Leonardo-Geo MĂNESCU

