



RAPORT DE ACTIVITATE
AL DEPARTAMENTULUI DE MANAGENTUL CALITĂȚII

Perioada de autoevaluare	15 martie 2016 –	15 martie 2017
Temei	Art. 164 j	Carta Universității din Craiova
Elaborat	Anca BĂNDOI	Director DMC
Avizat	Cezar SPÎNU	RECTOR UCV

Martie 2017



Cuprins

Capitolul 1. Acronime. Definiții. Documente de referință	3
1. 1. Abrevieri/Acronime	3
1. 2. Definiții	3
1. 3. Documente generale de referință	3
Capitolul 2. Structura și atribuțiile DMC	4
2. 1. Istoric	4
2. 2. Cadrul reglementar la nivelul UCv	4
2.2.1. Misiunea DMC	4
2.2.2. Obiectivul general al DMC	4
2.2.3. Activitățile reglementate ale DMC	4
2. 3. Structura sistemului de management al calității în educație	4
2.3.1. Consiliul Calității	5
2.3.2. Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității	5
2. 4. Organigrama DMC	6
Capitolul 3. Activități organizatorice, de planificare și reglementare internă	7
3. 1. Activități organizatorice	7
3. 2. Activități de planificare	7
3. 3. Activități de reglementare internă - la nivelul UCv	7
3. 4. Implementarea controlului intern/managerial la DMC	7
Capitolul 4. Activități de analiză, evaluare și monitorizare a programelor de studii	8
4. 1. Analiza ofertei de programe de studii a UCv	8
4. 2. Analiza și avizarea rapoartelor de autoevaluare în vederea autorizării provizorii / acreditării / evaluării periodice de către ARACIS	10
Capitolul 5. Manualul Calității al Centrului de Transfer Tehnologic – INCESA al Universității din Craiova	11
5. 1. Context	11
5. 2. Harta proceselor	13
5. 3. Proceduri	13
Capitolul 6. Raportul de evaluare internă asupra calității educației	14
6. 1. Temei	14
6. 2. Conținutul raportului	14
6. 3. Conținutul raportului	14
Capitolul 7. Concluzii și perspective	18
7. 1. Concluzii	18
7. 2. Perspective	18



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: 2015- Sisteme de management al calității. Cerințe
- 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 in 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 (2015)
- 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 2016-2020 al UCv și Planul operațional 2016 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 01.06.2016 și de Senatul UCv în ședința din data de 30.06.2016 este următoarea:

NUME, prenume	Afilierea
BĂNDOI Anca	DMC/Facultatea de Economie și Administrarea Afacerilor
MĂNESCU Leonardo Geo	Reprezentant desemnat de Rector din partea UCv
DĂNCIULESCU Dana	DIDFR
ZĂVĂLEANU Mircea	Secretariat General UCv
LOFELMAN Silviu	Centrul de Informatică și Comunicații al UCv
Mihaela STERPU	Facultatea de Științe
Sorin DAMEAN	Facultatea de Științe Sociale
DĂNOIU Mircea	Facultatea de Educație Fizică și Sport
CERBAN Mădălina	Facultatea de Litere
GHITĂ Daniel	Facultatea de Drept și Științe Sociale
STAN Răzvan	Facultatea de Teologie Ortodoxă
MANDACHE Lucian	Facultatea de Inginerie Electrică
MOCANU Mihai	Facultatea de Automatică, Calculatoare și Electronică
BORUZ Sorin	Facultatea de Agricultură
TUȚULESCU Felicia	Facultatea de Horticultură
DUMITRU Ilie	Facultatea de Mecanică

2.3.2. Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității

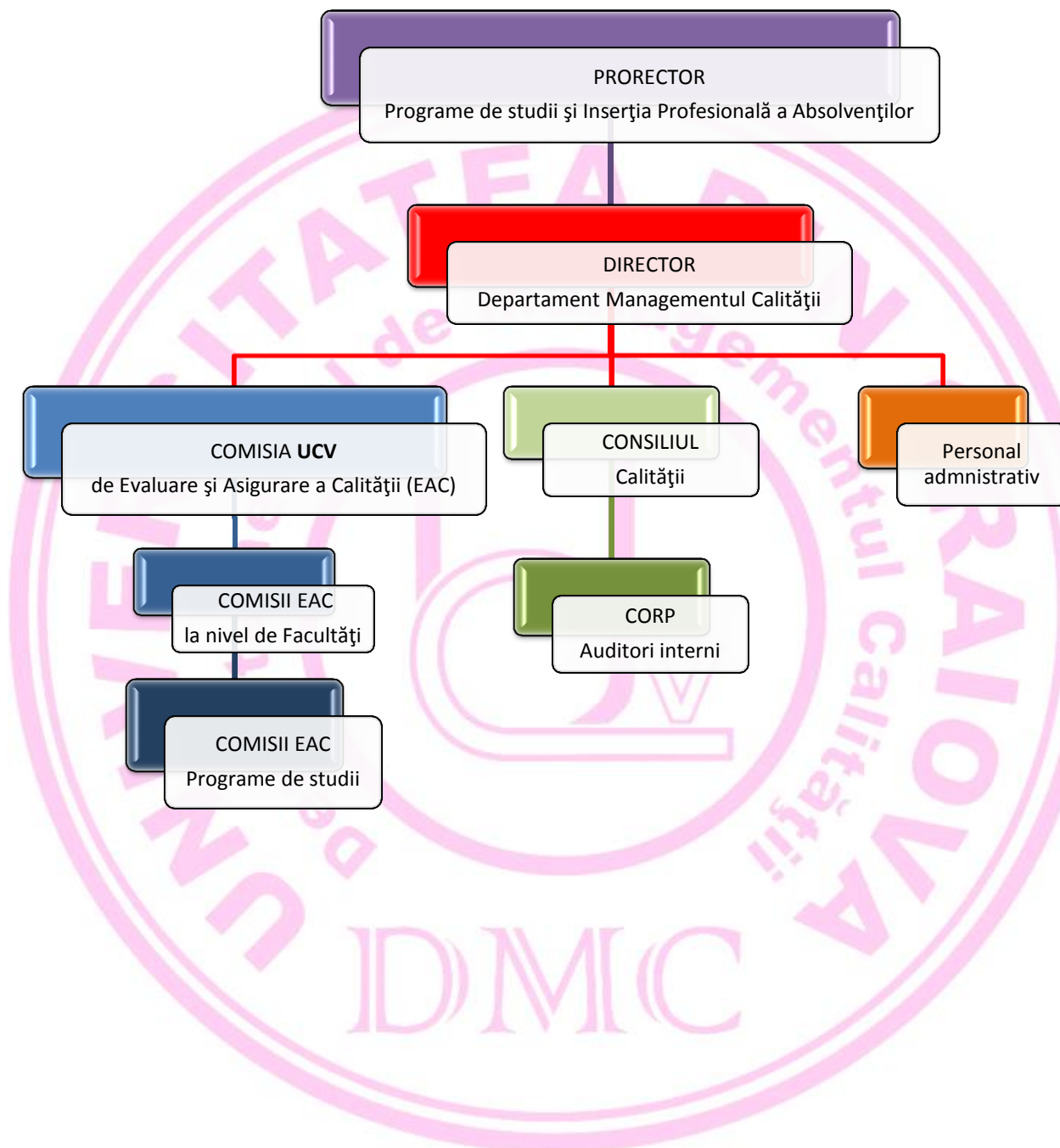
Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității a UCv este organul decizional, organizat în temeiul Legii 87/2006, prin cooptarea de reprezentanți ai mediului economic, sindicatelor și studenților. Componența Comisiei de Evaluare și Asigurare a Calității a UCv, avizată în ședința Consiliului de Administrație din 23.11.2016 este următoarea:

NUME, prenume		Calitatea
BĂNDOI Anca	președinte	Cadru didactic UCv
DĂNCIULESCU Dana	membru	Cadru didactic UCv
DRAGOMIR Laurențiu	membru	Cadru didactic UCv
BOTEANU Nicolae	membru	Reprezentant al sindicatelor USUC
IACOBESCU Fănel	membru	Reprezentant al angajatorilor
ANTOHI Radu	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:





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	CA UCv Senat Ucv
Revizuire componentă CC-UCv	Lista Componentei CC	CA UCv 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 CC UCv

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 2017	Prorectorat P1/PSAC
Participarea la elaborarea Planului Operațional al UCv	Secțiunile Planului Operațional al UCv pentru anul 2017	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
Elaborarea Manualului Calității CTT-INCESA (ediția 1 – revizia 1)	Manualului Calității CTT-INCESA (ediția 1 – revizia 1)	Senat UCv
Proiectare instrument IT pentru evaluarea on-line a gradului de satisfacție al studenților UCv	Instrument IT de evaluare on-lin	CC 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 2016, la DMC erau implementate 16/16 standarde de control intern/managerial, în conformitate cu Ordinul nr. 400 din 12 iunie 2015 emis de Secretariatul General al Guvernului și publicat în MO nr. 444/22.06.2015.



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
Științe	1113	12
Educație Fizică și Sport	810	4
Litere	1571	14 (12 de 3 ani +2 de 4 ani)
Economie și Administrarea Afacerilor	2160	17
Teologie Ortodoxă	350	2
Drept	1657	5 (3 de 3 ani+ 2 de 4 ani)
Științe Sociale	532	6
Mecanică	1260	10
Inginerie Electrică	941	9
Automatică, Calculatoare și Electronică	1241	7
Agronomie	1012	6
Horticultură	615	5 (4 de 4 ani + 1 de 3 ani)

b) programe de studii de master (PSM)

Facultatea	Nr. studenți master	Nr. de programe de studii master
Științe	385	12
Educație Fizică și Sport	291	4
Litere	441	7
Economie și Administrarea Afacerilor	974	24
Teologie Ortodoxă	100	1
Drept	255	7 (5 de 1 an+2 de 2 ani)
Științe Sociale	210	5
Mecanică	420	10
Inginerie Electrică	227	5
Automatică, Calculatoare și Electronică	311	9
Agronomie	210	3
Horticultură	224	5

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



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 de licență a căror organizare a fost suspendată (total 4 programe):

Program de studiu suspendat/anul suspendării	Facultatea organizatoare	Observații
Fizică	Facultatea de Științe	
Fizica mediului		
Asistență managerială și secretariat	Facultatea de Drept	
Inginerie electrică și calculatoare (în limba franceză)	Facultatea de Inginerie Electrică	

Programe de studii de master a căror organizare a fost suspendată (total 22 programe):

Program de studiu suspendat/anul suspendării	Facultatea organizatoare	Observații
Tehnici avansate pentru prelucrarea informației/Advanced Techniques for Information Processing	Facultatea de Științe	
Fizica aplicată		
Fizică teoretică		
Fizică teoretică/Theoretical Physics		
Chimie aplicată	Facultatea de Inginerie Electrică	
Modelarea și optimizarea echipamentelor electrice		
Modelare și simulare în ingineria mecanică	Facultatea de Mecanică	
Materiale avansate (la Drobeta-Turnu Severin)		
Sisteme electronice avansate	Facultatea de Automatică, Calculatoare și Electronică	
Ingineria calculatoarelor și comunicațiilor/Computer and Communication Engineering		
Tehnologii informatice în ingineria sistemelor		
Drept public	Facultatea de Drept	
Integrare europeană (interdisciplinar cu domeniul: Economie și Afaceri internaționale)		
Dezvoltare regională	Facultatea de Științe Sociale	
Administrarea afacerilor și antreprenariat	Facultatea de Economie și Administrarea Afacerilor	
Analiza și evaluarea financiară a organizațiilor (IFR)		
Finanțarea, guvernarea și gestiunea riscurilor în organizațiile publice		
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



4. 2. ANALIZA ȘI AVIZAREA RAPORTELOR 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 24 programe de studii de licență în vederea evaluării externe – ARACIS pentru autorizare provizorie/acreditare/evaluare periodică și respectiv acreditare/încadrare în domeniu acreditat a 5 programe de studii de master. DMC a referat și supus aprobării Senatului UCv RA pentru cele 29 de programe de studiu, după cum urmează:

Programe de studii	Tip evaluare	Denumire program de studii	Observații
De licență	Autorizare provizorie	<ul style="list-style-type: none"> Arte plastice (pictură și sculptură) 	
	Accreditare	<ul style="list-style-type: none"> Peisagistică 	
	Evaluare periodică	<ul style="list-style-type: none"> Contabilitate și informatică de gestiune (la Drobeta-Turnu Severin) Matematică Matematică informatică Informatică Educație fizică și sportivă Educație fizică și sportivă (la Drobeta-Turnu Severin) Kinetoterapie și motricitate specială Kinetoterapie și motricitate specială (la Drobeta-Turnu Severin) Ingineria și protecția mediului în agricultură Ingineria sistemelor multimedia Măsurători terestre și cadastru Administrație publică Administrație publică (la Drobeta-Turnu Severin) Drept (IFR) Istorie Relații internaționale și studii europene Știința materialelor (la Drobeta-Turnu Severin) Navigație și transport maritim și fluvial (la Drobeta-Turnu Severin) Autovehicule rutiere Inginerie economică în domeniul mecanic Pedagogia învățământului primar și preșcolar Pedagogia învățământului primar și preșcolar (la Drobeta-Turnu Severin) 	
De master	Accreditare	<ul style="list-style-type: none"> Artă muzicală românească contemporană 	
	Încadrare în domeniu	<ul style="list-style-type: none"> Audit și consultanță în afaceri Drepturile omului (în limba franceză) - Droits de l'homme Filosofie aplicată în organizații și mediul de afaceri Traducere și terminologii în context european (engleză, franceză, germană) 	
	Evaluare periodică	-	



Capitolul 5. Manualul Calității al Centrului de Transfer Tehnologic – INCESA al Universității din Craiova

5. 1. CONTEXT

În perioada de raportare, Consiliul de Asigurare a Calității a procedat la elaborarea Manualului de evaluare și asigurare a calității pentru Centrul de Transfer Tehnologic INCESA al Ucv (CTT-INCESA), necesar obținerii certificării ISO 9001/2015 pentru această structură a UCv.

Conform cerințelor standardului 9001, revizuit în anul 2015, Manualul calității nu este obligatoriu, însă reprezintă un instrument care asigură eficiența sistemului de management al calității.

DECLARATIA DE POLITICA SI ANGAJAMENTUL MANAGEMENTULUI UNIVERSITATII CRAIOVA PRIVIND SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITATII

În scopul unei îmbunătățiri continue a performanței **UNIVERSITĂȚII CRAIOVA** în procesele dezvoltate, precum și pentru creșterea eficacității în satisfacerea cerințelor partenerilor noștri, inclusiv din domeniul afacerilor, Conducerea superioară a Universității Craiova a decis adoptarea unui **Sistem de Management al Calității (SMC)** în conformitate cu cerințele standardului **ISO 9001: 2015**.

Pentru succesul implementării SMC, Managementul Universității Craiova se angajează:

Sa asigure un cadru pentru stabilirea și analizarea obiectivelor generale și specifice privind calitatea;

Sa asigure ca Politica în domeniul managementului calității este adecvată scopului și contextului organizației. Politica va fi documentată, implementată, menținută, comunicată, înțeleasă și analizată permanent pentru adecvarea ei la scopul organizației.

Sa creeze condițiile pentru comunicarea în interior și exterior a importanteii satisfacerii cerințelor partenerilor, precum și a cerințelor legale și reglementate aplicabile și altor cerințe la care organizația subscie;

Sa asigure resursele necesare pentru îmbunătățirea continuă a performanței SMC.

Politica Universității Craiova privind sistemul de management al calității corespunde naturii, dimensiunilor, reducerii impactului asupra mediului și riscurilor și este disponibilă pentru toate părțile interesate.

În vederea asigurării ca SMC este implementat și menținut în conformitate cu prevederile standardului de referință, Managementul de vârf desemnează prin sistem decizional autoritatea, sarcinile și responsabilitățile de a opera, monitoriza și raporta despre funcționarea și îmbunătățirea continuă a acestui sistem.

Obiectivele generale ale Conducerii Universității Craiova în domeniul SMC sunt:

Îndeplinirea clauzelor impuse de standardele internaționale, cerințelor legale și reglementate naționale și ale Uniunii Europene, cerințelor exprimate sau implicite ale clienților/partenerilor, precum și cele impuse de dezvoltarea economică și încurajarea mediului de afaceri.

Înstruirea, perfecționarea și sensibilizarea personalului propriu și a comunității locale pentru atingerea obiectivelor generale și specifice ale calității în organizația noastră;

Îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității în cadrul entităților organizatorice ale Universității Craiova, ținând cont și de cele mai bune practici în acest domeniu la nivelul național și Uniunii Europene.

Aceste obiective generale sunt transpuse la nivelul funcțiilor relevante din organizație într-un ansamblu de programe de management cu obiective specifice, monitorizabile și cuantificabile, a căror realizare se monitorizează și se analizează în cadrul analizelor periodice efectuate de management.

Pentru îndeplinirea cu succes a celor descrise mai sus, Managementul Universității Craiova va asigura și va pune la dispoziție resursele materiale, financiare și umane necesare.

Data: 15.08.2016

RECTOR,

Prof. univ. dr. CEZAR IONUT SPÎNU



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



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

CUPRINS

Cap.1 INTRODUCERE

Cap.2 REFERINTE NORMATIVE

Cap.3 TERMENI, DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

Cap.4 CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI

4.1. Prezentarea societății și a contextului în care activează

4.2. Domeniul de aplicare al SMC și prezentarea înțelegerii necesităților și așteptărilor părților interesate

4.3. Sistemul de management integrat

Cap.5 LEADERSHIP

5.1. Leader și angajament

5.2. Politica în domeniul calității

5.3. Roluri organizaționale, responsabilități și autorități

Cap.6 PLANIFICAREA

6.1. Acțiuni pentru tratarea riscurilor și oportunităților

6.2. Obiective referitoare la calitate și procesele desfășurate

6.3. Planificarea schimbărilor

Cap.7 SUPT

7.1. Resurse

7.2. Competență și conștientizare

7.3. Comunicare

7.4. Informații documentate

Cap.8 OPERARE

8.1. Planificare și control operațional

8.2. Cerințe pentru servicii

8.3. Procesul de dezvoltare (proiectare) a produselor și serviciilor

8.4. Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior

8.5. Furnizare de servicii

8.6. Eliberarea (produselor și) serviciilor

8.7. Controlul elementelor de ieșire neconforme

Cap.9 EVALUAREA PERFORMANȚEI

9.1 Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare

9.2 Audit intern

9.3 Analiza efectuată de management

Cap.10 IMBUNĂȚĂȚIREA

10.1. Neconformitate și acțiune corectivă

10.2. Imbunătățirea continuă

ANEXE

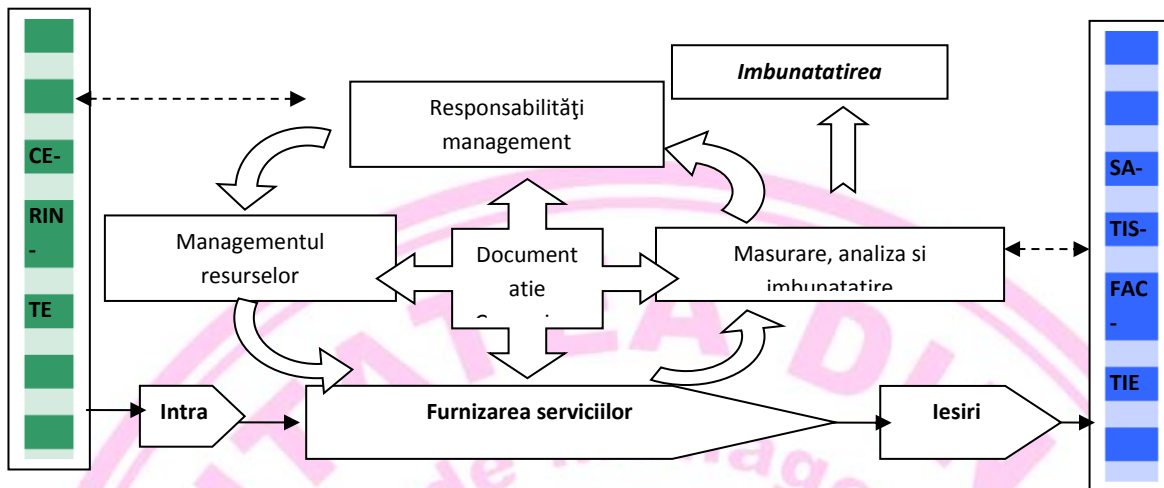
1. Organigramă și responsabilități

2. Lista proceselor din firma și interacțiunea acestora

3. Lista procedurilor și instrucțiunilor și formularelor utilizate



5. 2. HARTA PROCESELOR



5. 3. PROCEDURI

Fac parte integrantă din Manualul calității pentru CCT-INCESA următoarele proceduri de sistem (obligatorii):

- PS-01 Managementul riscului
- PS-02 Instruire SMC
- PS-03 Auditul intern
- PS-04 Analiza efectuată de management
- PS-05 Neconformitate. Acțiuni corective
- PS-06 Cercetare și dezvoltare. Relații cu mediul economic



Capitolul 6. Raportul de evaluare internă asupra calității educației

6. 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 2015-2016”.

6. 2. CONȚINUTUL RAPORTULUI

Raportului Anual privind evaluarea internă a calității pentru anul universitar 2015-2016, 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.

6. 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. Organizarea unor cursuri cu scopul dobândirii și dezvoltării competențelor persoanelor implicate în managementul UCv în domeniul îmbunătățirii continue a calității.
	Spații de învățământ, cercetare. Dotare	Extindere spațiilor și dotarea sălilor de curs, seminar și a laboratoarelor existente cu echipamente moderne. Continuarea procesului de integrare a INCESA în procesul de învățământ prin practici ale studenților și laboratoare pentru



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
		studenții masteranzi și doctoranzi.
	Sistemul de acordare a burselor și altor forme de sprijin material pentru studenți	Creșterea în continuare a proporției resurselor proprii ale instituției în fondul de burse.
Eficacitate educațională	Principii, practici de recrutare studenți	Elaborarea unor materiale de prezentare a universității și a informațiilor despre programele de studii și facilitățile oferite de Universitatea din Craiova și extinderea canalelor de difuzare a acestora. 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; 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	Realizarea de studii referitoare la inserția profesională. 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; Atragerea unui număr tot mai mare de absolvenți care să continue studiile la nivel de master în regim cu taxă Stimularea activităților sociale și de voluntariat ale studenților.
	Nivelul de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de universitate	Actualizarea chestionarelor pentru cunoașterea nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională asigurată de programe 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
	Programarea cercetării. Realizare.Valorificare	Organizarea activității centrelor de cercetare existente la nivelul facultăților și la INCESA; Creșterea numărului proiectelor de cercetare cu finanțare internă și atragerea studenților și masteranzilor în astfel de proiecte; 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.	Elaborarea, în cadrul INCESA, și implementarea unor instrumente IT pentru evaluarea internă periodică a tuturor programelor de studii
	Correspondența dintre diplome și calificări	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	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.
	Evaluarea cadrelor didactice de către studenți	Realizarea unui sistem informatic on-line de evaluare a cadrelor didactice de către studenți.
	Evaluarea de către conducerea facultății	Adaptarea chestionarului de evaluare a personalului UCV de către conducere ținând cont de specificul postului ocupat și 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	



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
		calculatoare) Dotarea cu calculatoare a sălilor de lectură a căminelor studentești în căminele studentești) Modernizarea metodelor de predare/învățare prin achiziționare unor echipamente și software-uri de specialitate
	Servicii studentești	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 7. Concluzii și perspective

7. 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:

- Elaborarea Manualului calității al CTT-INCESA UCv – capitolul 6;
- Elaborarea „Raportului Anual privind evaluarea internă a calității pentru anul universitar 2015-2016” – 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.

7. 2. PERSPECTIVE

Se impune continuarea/finalizarea și inițierea următoarelor activități:

- Completarea procedurilor aferente Manualelor calității (al UCv și al CTT-INCESA), cu proceduri operaționale;
- Evaluarea programelor de studii de licență și a programelor de studii de master;
- Finalizarea și implementarea instrumentelor IT pentru realizarea evaluării interacțiunii studenți-cadre didactice și pentru monitorizarea on line a programelor de studii
- Includerea mecanismului de colectare a datelor în controlul documentelor și înregistrărilor.

Craiova, 05.03.2017

Director DMC,

