



**UNIVERSITATEA  
„ANDREI ȘAGUNA”**

Constanța, cod 900196, Bdul Al. Lăpușneanu nr. 13,  
Tel/fax: 0241662520, 0241510500  
e-mail: [contact@andreisaguna.ro](mailto:contact@andreisaguna.ro)

**COMISIA DE EVALUARE INTERNĂ  
ȘI ASIGURARE A CALITĂȚII**

***MANUALUL CALITĂȚII***

## CUPRINS

### CAPITOLUL 1

#### PREZENTAREA UNIVERSITĂȚII

### CAPITOLUL 2

#### DECLARAȚIA RECTORULUI PRIVIND POLITICA ȘI OBIECTIVELE GENERALE ALE UNIVERSITĂȚII ÎN DOMENIUL CALITĂȚII

### CAPITOLUL 3

#### INTRODUCERE

##### 3.1. SCOPUL ȘI DOMENIUL DE APLICARE

###### 3.1.1. SCOPUL

###### 3.1.2. DOMENIUL DE APLICARE

##### 3.2. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

##### 3.3. TERMENI, DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

###### 3.3.1. TERMENI ȘI DEFINIȚII

###### 3.3.2. ABREVIERI

### CAPITOLUL 4

#### SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

##### 4.1. DESCRIERE GENERALĂ

##### 4.2. CERINȚE REFERITOARE LA DOCUMENTAȚIE

###### 4.2.1. GENERALITĂȚI

###### 4.2.2. CONTROLUL MANUALULUI CALITĂȚII

###### 4.2.3. CONTROLUL DOCUMENTELOR

###### 4.2.4. CONTROLUL ÎNREGISTRĂRILOR

### CAPITOLUL 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

### CAPITOLUL 6

#### MANAGEMENTUL RESURSELOR

##### 6.1. ASIGURAREA RESURSELOR

##### 6.2. ASIGURAREA RESURSELOR UMANE

- 6.2.1. *GENERALITĂȚI*
- 6.2.2. *COMPETENȚĂ, CONȘTIENȚIZARE ȘI INSTRUIRE*
- 6.3. ASIGURAREA INFRASTRUCTURII
- 6.4. ASIGURAREA MEDIULUI DE LUCRU

## **CAPITOLUL 7**

### **REALIZAREA PRODUSULUI**

- 7.1. PLANIFICAREA
- 7.2. PROCESE REFERITOARE LA RELAȚIA CU CLIENTUL
- 7.3. PROIECTARE ȘI DEZVOLTARE
- 7.4. APROVIZIONARE .....
- 7.4.1. *PROCESUL DE APROVIZIONARE CU MATERIALE*
- 7.4.2. *PROCESUL DE ACHIZIȚIE PUBLICAȚII*
- 7.5. PRODUCȚIE ȘI PROCESE SUPOORT
- 7.5.1. *CONTROLUL PROCESULUI DE ÎNVĂȚĂMÂNT*
- 7.5.2. *VALIDAREA PROCESULUI DIDACTIC*
- 7.5.3. *IDENTIFICARE ȘI TRASABILITATE*
- 7.5.4. *PROPRIETATEA CLIENTULUI*
- 7.5.5. *PĂSTRAREA PRODUSULUI*
- 7.6. CONTROLUL PROCESELOR SUPOORT

## **CAPITOLUL 8**

### **MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE**

- 8.1. GENERALITĂȚI
- 8.2. MONITORIZARE ȘI MĂSURARE
- 8.2.1. *SATISFAȚIA CLIENTULUI*
- 8.2.2. *AUDITUL 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. ÎMBUNĂTĂȚIREA SMQ
- 8.5.1. *ÎMBUNĂTĂȚIREA CONTINUĂ*
- 8.5.2. *ACȚIUNI CORECTIVE*
- 8.5.3. *ACȚIUNI PREVENTIVE*

## **ANEXE**

(Lista procedurilor sistemului calității, lista documentelor care descriu procesele relevante ale instituției, lista înregistrărilor calității, lista formularelor cu circulație aprobată etc.)

# CAPITOLUL 1

## PREZENTAREA UNIVERSITĂȚII

**Universitatea „Andrei Șaguna”<sup>1</sup>** a luat ființă în cadrul Fundației „Andrei Șaguna”, în anul 1992, principalul său scop fiind acela de a dezvolta potențialul unor personalități excepționale pe care în acel moment le avea zona, punându-l în slujba activității de formare a unor specialiști de nivel universitar. Interesul deosebit pentru actul de cultură dovedit din plin de neobosita activitate a Fundației „Andrei Șaguna”, explică, pe de o parte, aflulxul tineretului dobrogean către Universitatea care a luat ființă sub egida acesteia. De cealaltă parte se constituie dorința acestor tineri de a învăța, de a se perfecționa în domenii de interes actual, pentru mulți chiar în domeniile în care activează deja.

Încă de la început, organizatorii au înțeles că el trebuie constituit pe principii clare, legale, călăuzite de bunul simț științific. Numai după un profund studiu de perspectivă socială și economică a zonei s-a ajuns la concluzia înființării unor facultăți și secții stringente necesare .

La debutul său, pentru a oferi studenților pregătire la nivel corespunzător, **Universitatea „Andrei Șaguna”** și-a ales drept model universități cu tradiție din țară, neacceptând abateri de fond de la principiile învățământului academic românesc, acest fapt reieșind clar din modalitatea de admitere în facultate, din planurile și programele de învățământ, din calitatea didactică a dascălilor, din cifrele judicioase de școlarizare.

Caracterul umanitar al activității întregii Fundații se reflectă și în câteva dintre obiectivele Universității. Între acestea, demn de remarcat este faptul că Universitatea are în plan școlarizarea gratuită a unui procent de până la 8-10% din cifra de școlarizare anuală de tineri români sud-dunăreni, aleși prin concurs, care se vor întoarce să-și exercite profesia în țara din care provin și care vor contribui, astfel, la întărirea românismului balcanic și la dezvoltarea relațiilor între românii din nordul și cei din sudul Dunării.

**Universitatea „Andrei Șaguna”** a dobândit personalitate juridică la 15 mai 1992, fiind **prima instituție de învățământ superior particular, non-profit, înființată în Sud-Estul țării și a fost acreditată ca persoană juridică de drept privat și de utilitate publică, parte a Sistemului Național de Învățământ, prin Legea 116/2005 (Anexa 1).**

Începând cu anul universitar 2002 a fost dat în funcțiune noul sediu al Universității din Bulevardul Lăpușneanu, nr. 13, Constanța, care alături de celelalte clădiri ale universității și de căminul-hotel, au pus bazele unui campus modern.

---

<sup>1</sup> Universitatea își desfășoară activitatea sub patronajul spiritual al Mitropolitului Andrei Șaguna, deoarece Andrei Șaguna, prin obârșia lui, prin întreaga activitate și viață și prin ceea ce reprezintă în prezent, este un simbol al unității românilor. Cel despre care în secolul trecut se spunea că fusese *“trimis de providență”* (Gheorghe Barițiu) și a fost considerat ca *“apostolul românilor ortodocși din Transilvania”*, a inițiat și realizat un eficient program socio-cultural care viza starea materială și morală a națiunii române, plasând în centrul acestei ample și istorice acțiuni, Biserica.

Din hotărârea lui (24 aprilie 1852) fiecare obște bisericească a înființat o școală, iar fiecare preot era și învățător sau profesor, astfel că până în anul 1865 *“numărul școalelor populare ortodoxe române din Ardeal s-a sporit cu 339”*, iar în Sinodul din 1850, condus de el, s-a cerut înființarea primei universități românești din Transilvania.

Andrei Șaguna este fondatorul și primul conducător al ziarului *“Telegraful român”*, fondatorul liceului românesc și al școlii reale din Brașov și cel care a înființat în 1850, cu bani proprii, o tipografie în care s-au publicat mii de cărți (abecedare românești, manuale și lucrări bisericești).

Consecvent ideii că unitatea românilor de pretutindeni presupune nu doar comunitatea lingvistică ci și comunitatea de credință și de cultură realizabilă prin extinderea educației românești creștin-ortodoxe, Andrei Șaguna a ctitorit Institutul Teologic-Pedagogic, a tipărit *“cea dintâi Biblie a poporului românesc întreg”* și a fost inițiatorul și primul președinte al Asociației transilvane pentru literatură română și cultura poporului român - ASTRA.

Membru de onoare al Academiei Române, Andrei Șaguna ca un *“Mesia al ardelenilor”* (Ioan Slavici) *“a lovit în stâncă și a deschis pe seama poporului său izvorul culturii intelectuale”* (Iacob Ronnicer - conducătorul sașilor).

În luna mai a anului **2006**, după 10 ani de strădănie, a fost înălțată în fața Universității "Andrei Șaguna" din Constanța și a fost sfințită de un sobor de preoți în frunte cu IPS Arhiepiscop Teodosie al Tomisului, în prezența unor distinși reprezentanți ai Mitropoliei Ardealului- PS Visarion, Episcop Vicar și acad. pr. Mircea Păcurariu și a unui numeros public alcătuit din invitați: acad. Alexandru Surdu, acad. Teodor Dima, prof.univ.dr. Liviu Maior și șaguniști-dascăli și studenți, *monumentala statuie din bronz*, în greutate de 7 tone și înaltă de 4,5 m, închinată Marelui Andrei.

Cu prilejul Bicențenarului, Universitatea "Andrei Șaguna" a adresat Preafericitului Părinte Patriarh Daniel un memoriu argumentat privind canonizarea de către Sfântul Sinod a Marelui Andrei și a lansat un apel de susținere a inițiativei către toți ierarhii Bisericii Ortodoxe Române, demersul fiind primit cu deosebită căldură și cu binecuvântări, atât de către Preafericitul Părinte Patriarh, prin PS Episcop Vicențiu-Vicarul Patriarhal, cât și de ceilalți înalți ierarhi, PS Petroniu-Episcopul Sălajului vestindu-ne că a "*primit cu bucurie vestea despre inițiativa Fundației "Andrei Șaguna, privind canonizarea marelui ierarh, PS Gherasim-Episcopul Râmnicului considerând că "Inițiativa dumneavoastră este demnă de toată lauda"*, iar IPS Mitropolit Nicolae al Banatului încurajându-ne cu minunatele cuvinte "*Apreciez inițiativa Dumneavoastră legată de canonizarea mitropolitului Andrei Șaguna și mă bucur sincer că V-ați gândit la acest lucru*".



Universitatea respectă valorile democrației și ale statului de drept și acționează pentru promovarea lor în societatea românească. Este apolitică și nu permite orientarea procesului de învățământ către nici una din doctrinele și practicile ideologice.

Universitatea "Andrei Șaguna" din Constanța, este o instituție de învățământ superior privată, acreditată. Structura actuală a Universității este reglementată prin HG nr 966 din 29.09.2011.

În prezent, activitatea Universității "Andrei Șaguna" din Constanța cuprinde următoarele programe de studiu, la forma de învățământ zi, structurate în cadrul a 4 facultăți: Facultatea de Drept și Științe Administrative, Facultatea de Psihosociologie, Facultatea de Științele Comunicării și Științe Politice, Facultatea de Științe Economice.

Beneficiind, încă de la înființare, de un *corp profesoral de elită*, activitatea Universității s-a desfășurat sub *semnul calității și exigenței*. Dovadă elocventă, în acest sens, sunt absolvenții ei, mulți dintre ei fiind deja afirmați în profesiile pe care le-au îmbrățișat.

Preocuparea pentru performanță, în consonanță cu exigențele societății contemporane, este dublată de eforturile pe care le face pentru a asigura studenților și dascălilor lor condiții dintre cele mai bune. Universitatea dispune de un sediu modern, cu amfiteatre și săli de seminarii spațioase, laboratoare de informatică, multimedia, psihologie, criminalistică, contabilitate, legislație ș.a., și o bibliotecă înzestrată cu cele mai noi apariții editoriale și cu acces la baze de date on-line, cursurile cadrelor didactice fiind în bună parte tipărite la **Editura Fundației „Andrei Șaguna”**.

Prin Cartă, document care fundamentează întreaga activitate a UAS, s-a stabilit **misiunea didactică și de cercetare**, pe care o îndeplinește prin activități didactice, de cercetare științifică și

aplicativă, de educație permanentă, cooperare interuniversitară, de dezvoltare și modernizare a bazei materiale, urmărind:

- dezvoltarea liberă, integrală și armonioasă a individualității umane, formarea personalității autonome și creative a membrilor comunității universitare;
- promovarea spiritului de liber examen, a gândirii critice și înnoirea cunoștințelor;
- formarea și perfecționarea resurselor umane specializate;
- participarea la dezvoltarea științei românești și a celei universale;
- afirmarea identității culturii naționale;
- contribuția la dezvoltarea și conservarea patrimoniului cultural aromân, ca parte a patrimoniului cultural român aflat în pericol de a se pierde;
- susținerea romanității balcanice și revigorarea sentimentului național al aromânilor din sudul Dunării;
- dezvoltarea societății românești sub forma unui stat de drept, liber și democratic

Asumarea unui rol civic și cultural, prin organizarea de activități culturale și artistice în spațiul universitar, dar care se adresează nu doar comunității șaguniste, ci întregii comunități locale, **Universitatea „Andrei Șaguna”** s-a afirmat ca o instituție de învățământ autentică, serioasă, ca o prezență distinctă și larg apreciată în peisajul învățământului superior din țara noastră.

Universitatea este afiliată programelor europene de schimburi interuniversitare ERASMUS.

Universitatea continuă să organizeze activități de cercetare științifică prin intermediul centrelor, laboratoarelor și departamentelor sale, investind în noile tehnologii ale educației. Aceste activități au ca obiective contribuția adusă cunoașterii valorilor europene, creșterii calității științifice în societate, afirmarea performanțelor științifice ale membrilor comunității academice, ca parte a comunităților științifice românești și europene, dar și ca parte a colaborării interuniversitare.

Universitatea, prin asumarea și împlinirea misiunii de centru cultural în spațiul românesc, îndeosebi în regiunea Dobrogei, și în întreaga zonă a Balcanilor, prin asumarea și dezvoltarea conștiinței civice, a înțeles să promoveze pluralismul opiniilor, analizele critice constructive, dezvoltarea regională și națională a culturii politice și civice, protejarea mediului democratic, instituit prin respectarea drepturilor și libertăților fundamentale ale individului și ale cetățenilor țării, afirmarea sa ca centru de promovare a relațiilor de colaborare internațională, cu precădere în regiunea balcanică.

De 20 ani, Universitatea a dezvoltat relațiile de cooperare internațională cu instituții similare, în strânsă legătură cu necesitățile specifice zonei.

Începând cu anul 1998, Universitatea „Andrei Șaguna” face parte din Rețeaua Universităților de la Marea Neagră, alături de alte 81 de universități din Armenia, Azerbaidjan, Bulgaria, Grecia, Moldova, Federația Rusă, Ucraina și România.

Fructificând implicarea sa în activitățile cultural-științifice din Balcani, Universitatea organizează un permanent schimb de delegații cu instituții similare din Albania, Macedonia, Bulgaria și Grecia.

Din 1998, Universitatea a beneficiat de nominalizarea Fundației ca reprezentant oficial al municipiului Constanța în relația cu Shanghai, pentru realizarea unor programe cultural-științifice cu instituții similare din China.

Din 2011 este membru EURAS și membru fondator al Rețelei de Cooperare la Marea Neagră și Caucaz

Ca recunoaștere a contribuției aduse îmbunătățirii calității educației din România, Senatul Universității „Andrei Șaguna” a hotărât conferirea titlului de **Doctor Honoris Causa** unor prestigioase personalități în domeniul educației, precum: Nicolae Văcăroiu – Președintele Senatului României, prof. univ. dr. Ecaterina Andronescu și prof.univ.dr. Liviu Maior — ex-Miniștri ai Educației și cercetării, Președintele Consiliului Național al Rectorilor din România, prof.univ.dr. Ioan Mihăilescu – Președinte al Consiliului Național de Evaluare și Acreditare Academică, Rector la Universității București, prof.univ.dr. Elena Zamfir – Decan al Facultății de Sociologie și Asistență Socială a Universității din București, Acad. Constantin Bălăceanu-Stolnici, Acad. Cătălin Zamfir, prof.univ.dr Teodor Dima, prof.univ.dr. Nicolae Mitrofan, prof.univ.dr. Vergil Voineagu,

președintele Institutului Național de Statistică, prof.univ.dr. Vasile Câdea, președintele AOSR, Prof.univ.dr. Keith Hitchins, IPS Laurențiu Streza

Apreciind nivelul ridicat al activităților cultural-științifice ale instituției, numeroase personalități academice, politice, sociale, naționale și internaționale au fost vizitatori sau conferențieri în cadrul instituției, printre care se numără: prof. univ. dr. Adrian NĂSTASE, senator Nicolae VĂCĂROIU, MS REGELE MIHAI, prof.univ.dr. Ecaterina ANDRONESCU, prof.univ.dr. Liviu MAIOR, Excelențele Lor prof. dr. LLOUIS MARIA de PUIG - președintele Adunării Parlamentare a UE Occidentale, Philippe ETIENNE, ambasadorul Republicii Franceze, Armin HILLER, ambasadorul Republicii Federale Germane, Chen DELAI, ambasadorul Republicii Populare Chineze, Blagoj ZASOV - ambasadorul Macedoniei, prof.dr. Olivier ECHAPPE - Secretar General al Înaltei Cancelarii a Legiunii de Onoare a Franței, academician Nicolae CAJAL, ș.a. Aceste personalități au devenit membri de onoare și au primit diploma și medalia omagială „Andrei Șaguna”.

De asemenea medalia a fost conferită cu prilejul unor întâlniri oficiale Sanctității Sale PAPA IOAN PAUL, Excelenței Sale Ion ILIESCU, Excelenței Sale Joseph E. KERNAN - Viceguvernatorul Statului Indiana, SUA.

**Activitatea de cercetare științifică** reprezintă o componentă de bază a misiunii Universității „Andrei Șaguna” din Constanța. Obiectivele Universității „Andrei Șaguna” din Constanța în domeniul cercetării științifice sunt următoarele:

- a) participarea la programele de cercetare științifică naționale și internaționale;
- b) participarea, prin activitatea de cercetare științifică a membrilor comunității universitare, la îmbogățirea patrimoniului culturii și al cunoașterii universale;
- c) valorificarea rezultatelor cercetării științifice;
- d) stimularea finanțării activităților de cercetare științifică, de proiectare, de expertiză și consultanță, prin contracte încheiate cu agenți economici, cu alte instituții și organizații;
- e) facilitarea dobândirii deprinderilor necesare cercetării științifică de către studenți, masteranzi și doctoranzi;
- f) dezvoltarea și modernizarea unităților de cercetare.

**Centrul de cercetare științifică** organizat în cadrul universității, s-a constituit în vederea concentrării și dezvoltării experienței profesionale, pentru desfășurarea unei cercetări științifice performante în domeniul științelor juridice, comunicării, relațiilor internaționale și comunitare, economice, psihologice, sociologice, precum și al administrației publice, prin stimularea colaborării, a schimbului de idei și a valorificării experienței tuturor specialiștilor în domeniul Centrului din Universitate, contribuind totodată și la formarea și încurajarea cercetării studențești.

Centrul este deschis colaborării științifice atât între toate instituțiile și unitățile de profil din România și din străinătate, scop în care se pot încheia acorduri bilaterale, cât și în cadrul unor programe naționale sau internaționale.

Obiectivele Centrului sunt următoarele:

- desfășurarea unei activități de cercetare științifică performantă;
- creșterea competitivității Universității „Andrei Șaguna” Constanța pe scara calificărilor de vârf în domeniul cercetării științifice;
- sprijinirea instituțională a formării elitei performante din rândul tinerei generații și formarea tinerelor cadre pentru înalta cercetare;
- crearea unui mediu adecvat colaborării în vederea soluționării unor teme reprezentative de cercetare;
- dezvoltarea unei baze materiale și de informare adecvate cercetării;
- stimularea și susținerea propunerilor de proiecte și granturi la nivel național și internațional;
- identificarea și activarea surselor de finanțare necesare proiectelor de cercetare științifică;
- dezvoltarea unui mediu atractiv pentru studenții interesați în activitățile de cercetare ale Centrului și stimularea cercetării studențești, în general;
- crearea unui forum de prezentare de către doctoranzi a activității de cercetare desfășurate;

- acordarea de asistență de specialitate și realizarea de expertize și rapoarte (avize, opinii) legale, la cerere;
- includerea activității Centrului în circuitul național și european de valori științifice;
- organizarea Sesiunii de Comunicări Științifice anuale, din cadrul Universității „Andrei Șaguna”;
- susținerea participării membrilor Centrului la manifestări științifice, conferințe, seminarii, colocvii, sesiuni de comunicări științifice, legate de obiectivele Centrului;
- cooperarea cu alte centre de cercetare din țară și străinătate.

Universitatea este și membru fondator al următoarelor ONG-uri, cărora le asigură gratuit sediu în localul propriu și logistica necesară, le acoperă cheltuielile de funcționare și își asumă responsabilitatea managerială prin intermediul unor personalități care fac parte din conducerea universității:

- Asociația Română de Prietenie cu R.P. Chineză – filiala Constanța
- Asociația Română de Drept Umanitar – filiala Constanța
- Despărțământul ASTRA „Andrei Șaguna” Dobrogea
- Asociația Sportivă Universitară „Andrei Șaguna”

Pentru crearea și dezvoltarea unui mediu universitar de excepție, conducerea Universității „Andrei Șaguna” a conceput reguli generale de **conduită universitară**, care au fost aplicate cu consecvență și care au fost acceptate atât de studenți, cât și cadrele didactice. Printre acestea menționăm:

- selectarea cadrelor didactice în raport de criteriile onestității, pregătirii profesionale, probității științifice, neimplicării în evenimente, acțiuni, luări de poziție, în care să se profereze idei și orientări nedemocratice, incompatibile cu standardele moderne ale condiției umane;
- constituirea unor organe sau organisme care să apere și promoveze onoarea și disciplina în cadrul Universității și care să se ocupe de abaterile de la normele vieții universitare;
- organizarea unor cercuri științifice

Universitatea a acționat în mod continuu pentru asigurarea unui climat intern corespunzător, bazat pe respect reciproc, bună-înțelegere și conlucrare între membrii comunității, indiferent de poziția lor. În privința avansărilor în grad didactic, UAS a dus o politică echilibrată, în care s-a ținut cont în egală măsură de necesitățile instituției dar și individual de valoarea fiecărei persoane în parte. Dezvoltarea bazei materiale proprii a reprezentat pentru Universitate o preocupare permanentă, pentru a putea realiza un proces instructiv de calitate, corespunzător standardelor unanim acceptate.

În 2011 UAS asigură la standarde europene necesitățile comunității academice pentru spațiile de învățământ și cercetare pe care le folosește, având demarate investiții pentru reabilitarea sau construirea de imobile pentru a îmbunătăți serviciile oferite. Efortul este cu atât mai remarcabil cu cât toate aceste investiții sunt făcute prin efortul propriu al Universității (în condițiile în care taxele de școlarizare sunt accesibile și categoriilor sociale mai modeste) sau al Fundației și a fost posibil datorită managementului performant al instituției

Nr.crt.	Denumire	Descriere	Suprafața (mp)
1	Imobil 1	D+P+4	4.158
2	Imobil 2	P+4	1905,95
3	Imobil 3	P+3	4124
4	Apartamente (3)	Cu 2 și 3 camere	170
5	Teren		55784,35



6	Hotel	P+5, tronsoane	două	6515
---	-------	-------------------	------	------

Universitatea Andrei Șaguna își desfășoară toată activitatea în imobilul 1 situat pe Bdul Al. Lăpușneanu. Universitatea se va dezvolta în perspectivă imediată, pe terenul imobilului 1 se va ridica o clădire anexă care va asigura suport pentru activitățile socio-recreative, iar cel de-al doilea imobil cu teren va permite universității să se dezvolte, prin înființarea formei de învățământ la ID, prin organizarea de cursuri postuniversitare, înființarea unor noi centre de cercetare etc.

Universitatea respectă valorile democrației și ale statului de drept și acționează pentru promovarea lor în societatea românească. Este apolitică și nu permite orientarea procesului de învățământ către nici una din doctrinele și practicile ideologice.

Universitatea "Andrei Șaguna", **acreditată ca persoană juridică de drept privat și de utilitate publică, parte a Sistemului Național de Învățământ, prin Legea 116/2005**, își asumă misiunea de pregătire a cadrelor necesare societății, prin activități didactice, de cercetare științifică și aplicativă, de educație permanentă, cooperare interuniversitară, de dezvoltare și modernizare a bazei materiale, urmărind, conform Cartei:

- a) dezvoltarea liberă, integrală și armonioasă a individualității umane, formarea personalității autonome și creative a membrilor comunității universitare;
- b) formarea și perfecționarea resurselor umane specializate;
- c) dezvoltarea activității de cercetare științifică, stimularea gândirii și forțelor creative, valorificarea multilaterală a procesului de creație științifică, artistică, sportivă etc.;
- d) afirmarea identității culturii naționale, conservarea și dezvoltarea patrimoniului cultural aromânesc;
- e) dezvoltarea societății românești sub forma unui stat de drept, liber, și democratic.

Universitatea îndeplinește următoarele funcții:

- a) formarea, specializarea și perfecționarea specialiștilor cu pregătire superioară, printr-un proces de învățare menit să le asigure competitivitatea pe piața liberă a forței de muncă;
- b) formarea de noi promoții de cercetători științifici adaptați exigențelor științei și societății contemporane;
- c) formarea studenților din alte țări, cu prioritate studenți aromâni din țările sud-dunărene;
- d) desfășurarea de activități de cercetare științifică, mono-, pluri- și interdisciplinare, prin centre, laboratoare, departamente.

Aceste activități au ca finalitate:

- a) contribuția la progresul cunoașterii;
- b) ridicarea nivelului calificărilor științifice în societate;
- c) afirmarea performanțelor științifice ale membrilor comunității academice, în cadrul comunității științifice românești și europene și în cadrul cooperării interuniversitare;
- d) participarea prin cercetări științifice și modelări de soluții la modernizarea activităților din societate, la dezvoltarea economiei și culturii.
- e) Asumarea și realizarea misiunii unui centru cultural în spațiul românesc în general și cu deosebire în spațiul dobrogean și al zonei Balcanice;
- f) Asumarea și realizarea menirii de focar al conștiinței civice, care să promoveze pluralismul opțiunilor, analizele critice și constructive, dezvoltarea în zonă și la nivel național a culturii politice și civice, apărarea cadrului democratic, întemeiat pe respectarea drepturilor și libertăților fundamentale ale omului și ale cetățeanului în statul de drept;
- g) Afirmarea ca un centru de promovare a relațiilor de cooperare internațională și în special cele vizând zona Balcanică și europeană.

Carta a fost modificată în conformitate cu LEN la data de 12 iulie 2011 și a fost trimisă spre avizare MECI. Senatul UAS alături de toată comunitatea academică, a depus eforturi pentru a modifica și aproba toate regulamentele subsecvente Cartei până la începerea anului universitar.

Universitatea, prin caracterul său deschis, ia cunoștință de activitățile și performanțele altor universități și centre de cercetare științifică și adaptează experiența acestora și sugestiile viabile și

eficiente, în vederea ameliorării continue a activităților și performanțelor proprii. Universitatea respectă și aplică principiile cuprinse în Magna Carta a universităților europene, adoptată la Bologna, la 18 septembrie 1988.

Universitatea “Andrei Șaguna” se identifică prin:

- Denumire : Universitatea “Andrei Șaguna” din Constanța;
- Sediul : Constanța, bulevardul Alexandru Lăpușneanu nr.13;
- Site : [www.andreisaguna.ro](http://www.andreisaguna.ro);
- Ziua Universității : 30 noiembrie, Ziua Apostolului Andrei, Sfântul Protector al Universității și a Sfântului Mare Ierarh Andrei Șaguna, Patronul Spiritual al Universității.
- Deviză : Litteris et virtuti;
- Însemne: emblema, sigiliu, drapel, imn (*muzica: Dumitru Lupu, versuri: George Pruteanu, Aurel Papari*), ținută de ceremonie, Distincția ”Spiritul Șagunist”.

Oferta de studii Bologna în anul universitar 2011-2012 cuprinde programe de studii la nivel de licență (cursuri de zi) și masterat, toate programele fiind acreditate/autorizate provizoriu conform legii

#### a. STUDII UNIVERSITARE DE LICENȚĂ

Nr. crt.	Facultatea	Specializări / Programe de studii	Acreditat/ Autorizat	Număr de credite	Numar de locuri
1.	Facultatea de Științe Economice	Finante și banci	A	180	150
		Contabilitate și informatică de gestiune	A	180	50
		Management	A	180	200
		Marketing	AP	180	50
2.	Facultatea de Drept și Științe Administrative	Drept	A	240	100
		Administratie publică	A	180	100
3	Facultatea de Științele Comunicării și Științe Politice	Jurnalism	A	180	50
		Relatii internaționale și studii europene	A	180	75
4	Facultatea de Psihosociologie	Psihologie	A	180	100

#### b. STUDII UNIVERSITARE DE MASTERAT

Nr. crt.	Facultatea	Specializări / Programe de studii	Acreditat/ Autorizat	Număr de credite	Numar de locuri
1.	Facultatea de Științe Economice	Management financiar-bancar	A	120	30
		Finantarea și administrarea afacerilor în turism-servicii	A	120	30
2.	Facultatea de Drept și Științe Administrative	Devianta și delincvență	A	120	50
3	Facultatea de Științele Comunicării și Științe Politice	Comunicare mediatică, opinie publică, management informațional	A	120	20
4	Facultatea de Psihosociologie	Psihologie clinică-evaluare și intervenție terapeutică	A	120	30

Toate programele de studiu sunt acreditate/reacreditate în ultimii trei ani (face excepție specializarea Marketing, înființată în 2010, care este doar autorizată).

**Universitatea „Andrei Șaguna”** s-a afirmat ca o instituție de învățământ autentică, serioasă, ca o prezență distinctă și larg apreciată în peisajul învățământului superior din țara noastră.

Ca dovadă a calității și exigenței este și faptul că în perioada 2008-2011, universitatea nu a mai acordat cifră de școlarizare unor specializări care nu erau performante din punct de vedere financiar, deoarece aceasta ar fi condus în timp la o scădere a standardelor de calitate. Aceste

decizii au avut la baza Hotărâri de senat succesive, în perioada 2008-2011, urmate de anunțarea MECTS că nu mai organizează activitate didactică pentru acele specializări .

Universitatea își îndeplinește misiunea și obiectivele înscrise în Cartă, în principal prin exercitarea a trei funcții:

1. **funcția de formare**, se realizează prin: *proiectarea și adaptarea unui plan de învățământ modern*, pornind de la valorile tradiționale recunoscute ale învățământului superior național și internațional, adaptat la specificul specializărilor și la cerințele standardelor actuale, *prin asigurarea unui corp profesoral competent*, format din cadre didactice proprii și profesori asociați și *prin asigurarea unei baze materiale corespunzătoare*;
2. **funcția de cercetare științifică**, se realizează de către cadre didactice și studenți la nivelul catedrelor și în centrele de cercetare proprii, acordând o atenție deosebită integrării rezultatelor cercetării în activitatea de învățământ
3. **funcția cultural-civică**, dimensionată de programele de studiu se realizează prin activități cultural-științifice și sociale asigurând extinderea orizontului de cultură generală, dezvoltare psiho-intelectuală armonioasă, cultivarea valorilor moral-civice și a spiritului de responsabilitate profesională
4. **funcția de cooperare** care se realizează pe trei niveluri: regional (cu specializările similare ale altor unități de învățământ, cu unități de profil economic, cu autoritățile locale), național (cu specializările similare ale altor unități de învățământ), internațional punând un accent deosebit pe promovarea relațiilor cu universități din Europa, în scopul asigurării compatibilității absolvenților cu cerințele europene.

Implicarea Universității "Andrei Șaguna" din Constanța în viața comunității locale vizează și aspecte precum:

- promovarea spiritului creator și inovator în regiune;
- conlucrarea cu celelalte instituții în vederea realizării unui marketing regional de succes, în vederea sporirii atractivității regiunii, atât pentru înființarea de firme noi, cât și pentru păstrarea tinerilor absolvenți bine calificați, și prin aceasta, conservarea elitelor locale; În scopul valorificării potențialului de cercetare și formare al Universității și pentru a contribui la dezvoltarea comunității locale, cadrele didactice și masteranzii derulează contracte de servicii în cadrul firmelor la care Universitatea „Andrei Șaguna” este acționar unic sau majoritar (peste 99%): SC. INFOMAR, S.A., S.C. TOTALDATA S.A., S.C. MIORITA 2001 S.A.
- contribuția activă la dezvoltarea vieții spirituale a regiunii, în scopul instaurării un climat regional atractiv prin organizarea de activități destinate întregii comunități locale. (de exemplu: contribuția Universității și Fundației "Andrei Șaguna" în declararea Sf. Andrei ca Sfânt Protector al Neamului Românesc – demers început în 1992, contribuția UAS la santificarea Mitropolitului Andrei Șaguna, botezarea în fiecare an, de ziua Sf. Andrei a unor copii instituționalizați, cărora le acordă sprijin până la finalizarea studiilor, organizarea anuală a unui Festival Internațional de Folclor Aromânesc, organizarea Festivalului Ovidius la Tomis s.a)
- promovarea colaborării internaționale, în vederea creării unei mentalități deschise în regiune

Universitatea "Andrei Șaguna" din Constanța se individualizează în Spațiul European al Învățământului Superior pe de o parte prin preocuparea de a-și extinde colaborările la nivel național și european și participarea activă în rețele academice sau de cercetare (European Journalism Observatory <http://ro.ejo-online.eu/>, Black See University Network [www.bsun.org](http://www.bsun.org), EUROAS [www.euras-edu.org](http://www.euras-edu.org), Parteneriate Erasmus), pe de altă parte prin construirea de punți între S.E.I.S. , Asia și spațiul Balcanic.

Universitatea, prin asumarea și împlinirea misiunii de centru cultural în spațiul românesc, îndeosebi în regiunea Dobrogei și în întreaga zonă a Balcanilor, prin asumarea și dezvoltarea conștiinței civice, a înțeleasă să promoveze pluralismul opiniilor, analizele critice constructive, dezvoltarea regională și națională a culturii politice și civice, protejarea mediului democratic instituit prin respectarea drepturilor și libertăților fundamentale ale individului și ale cetățenilor țării, afirmarea sa ca centru de promovare a relațiilor de colaborare internațională, cu precădere în regiunea balcanică.

Din 1998 instituția noastră a fost nominalizată ca reprezentant oficial pentru derularea programului de colaborare dintre Shanghai și Constanța, în parteneriat cu Shanghai Friendship Promotion Foundation, până în prezent fiind organizate mai multe schimburi bilaterale de delegații cu teme culturale, educaționale și de cercetare.

## CAPITOLUL 2

# DECLARAȚIA RECTORULUI PRIVIND POLITICA ȘI OBIECTIVELE GENERALE ALE UNIVERSITĂȚII ÎN DOMENIUL CALITĂȚII

Rectorul stabilește și modifică, ori de câte ori este nevoie politica în domeniul calității după analiza acesteia în senat, cuprinse în documentul *Declarația Rectorului Universității privind politica în domeniul calității*. La stabilirea/ modificarea politicii se are în vedere ca aceasta să fie adecvată față de scopul Universității, să includă un angajament pentru satisfacerea cerințelor și pentru îmbunătățirea continuă a eficacității SMQ și să asigure un cadru adecvat pentru stabilirea și analizarea obiectivelor în domeniul calității.

Politica în domeniul calității este adusă la cunoștința întregului personal al Universității prin instruire, afișare și publicare, urmărindu-se înțelegerea, însușirea și aplicarea ei în permanență. Întreg personalul Universității este încurajat să propună măsuri de îmbunătățire a politicii și a eficacității acesteia.

Politica în domeniul calității și obiectivele generale în domeniul calității sunt analizate anual în cadrul unei analize efectuate de management pentru a fi în permanență adecvate din punct de vedere al legislației, al modificărilor survenite în structura organizatorică, al schimbărilor mediului înconjurător, al evoluției cerințelor societății, în ansamblu, și ale clienților, în particular.

Prin Cartă, document care fundamentează întreaga activitate a UAS, s-a stabilit **misiunea didactică și de cercetare**, pe care o îndeplinește prin activități didactice, de cercetare științifică și aplicativă, de educație permanentă, cooperare interuniversitară, de dezvoltare și modernizare a bazei materiale, urmărind:

- dezvoltarea liberă, integrală și armonioasă a individualității umane, formarea personalității autonome și creative a membrilor comunității universitare;
- promovarea spiritului de liber examen, a gândirii critice și înnoirea cunoștințelor;
- formarea și perfecționarea resurselor umane specializate;
- participarea la dezvoltarea științei românești și a celei universale;
- afirmarea identității culturii naționale;
- contribuția la dezvoltarea și conservarea patrimoniului cultural aromân, ca parte a patrimoniului cultural român aflat în pericol de a se pierde;
- susținerea romanității balcanice și revigorarea sentimentului național al aromânilor din sudul Dunării;
- dezvoltarea societății românești sub forma unui stat de drept, liber și democratic

Universitatea își îndeplinește misiunea și obiectivele înscrise în Cartă, în principal prin exercitarea a trei funcții:

- **funcția de formare**, se realizează prin: *proiectarea și adaptarea unui plan de învățământ modern*, pornind de la valorile tradiționale recunoscute ale învățământului superior național și internațional, adaptat la specificul specializărilor și la cerințele standardelor actuale, *prin asigurarea unui corp profesoral competent*, format din cadre didactice proprii și profesori asociați și *prin asigurarea unei baze materiale corespunzătoare*;
- **funcția de cercetare științifică**, se realizează de către cadre didactice și studenți la nivelul catedrelor și în centrele de cercetare proprii, acordând o atenție deosebită integrării rezultatelor cercetării în activitatea de învățământ
- **funcția cultural-civică**, dimensionată de programele de studiu se realizează prin activități cultural-științifice și sociale asigurând extinderea orizontului de cultură generală, dezvoltare psiho-intelectuală armonioasă, cultivarea valorilor moral-civice și a spiritului de responsabilitate profesională

- **funcția de cooperare** care se realizează pe trei niveluri: regional (cu specializările similare ale altor unități de învățământ, cu unități de profil economic, cu autoritățile locale), național (cu specializările similare ale altor unități de învățământ), internațional punând un accent deosebit pe promovarea relațiilor cu universități din Europa, în scopul asigurării compatibilității absolvenților cu cerințele europene.

Conducerea Universității „Andrei Șaguna” din Constanța se preocupă permanent de consolidarea instituției și de creșterea prestigiului acesteia pe plan intern și internațional. Dezvoltarea universității se realizează prin implementarea unor planuri de măsuri anuale și multianuale (planuri strategice pentru patru ani și planuri operaționale anuale) și a unui sistem de management al calității performant și în continuă îmbunătățire. Acesta este susținut printr-o cultură organizațională a calității, bazată pe relații de încredere și respect între membrii colectivității academice și credința că îmbunătățirea permanentă a calității este indispensabilă pentru progres.

În vederea îndeplinirii în mod corespunzător a misiunii sale, Universitatea se preocupă permanent pentru:

- ❖ Dezvoltarea învățământului, cercetării și serviciilor oferite către terți;
  - ❖ Dezvoltarea și modernizarea continuă a bazei materiale;
  - ❖ Îmbunătățirea continuă a calității corpului profesoral prin programe de perfecționare, evaluări periodice și analize ale activității personale;
  - ❖ Integrarea Universității în spațiul european al învățământului superior și cercetării;
  - ❖ Integrarea Universității în mediul socio-economic local, național și european;
  - ❖ Gestionarea eficientă a calității și dezvoltarea continuă a culturii calității.
- 
- ❖ Realizarea misiunii Universității, în contextul actual al alinierii la principiile și valorile învățământului european, impune o politică de calitate orientată spre:
  - ❖ Respectarea întocmai a tuturor condițiilor reglementate de prevederi legale, statutare și contractuale;
  - ❖ Îmbunătățirea continuă a calității prin respectarea tuturor cerințelor SR EN ISO 9001:2008 și a cerințelor specifice reglementate;
  - ❖ Satisfacerea exigențelor studenților și clienților săi, prin dezvoltarea învățământului de calitate, centrat pe student și a cercetării de excelență

Consider politica calității ca fiind primordială pentru dezvoltarea Universității Andrei Șaguna din Constanța și mă angajez să supraveghez personal aplicarea sa.

Cer întregului personal, indiferent de poziția în ierarhie, adeziunea și contribuția sa la aplicarea acestei politici, fără excepții.

Deleg **Directorului Departamentului de Asigurare al Calității** autoritate pentru:

- ❖ asigurarea faptului că politica privind asigurarea calității este aplicată și este parte integrantă a culturii organizaționale;
- ❖ planificarea îmbunătățirii continue a calității și monitorizarea eficacității sistemului de management al calității;
- ❖ animarea, educarea și formarea culturii referitoare la calitate în cadrul organizației.

**Conducerea universității, prin Directorul Calității**, se va asigura că politica referitoare la calitate:

- ❖ este adecvată scopului organizației și corespunde naturii și dimensiunilor serviciilor organizației;
- ❖ satisface cerințele și este aplicată pentru îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității;
- ❖ este comunicată și înțeleasă în cadrul organizației și obiectivele sunt stabilite și cunoscute la niveluri relevante și sunt analizate periodic;
- ❖ este analizată pentru adecvarea ei continuă.

Prezenta declarație de politică pentru calitate este disponibilă publicului.

Constanța, ROMÂNIA

15.02.2011

## **CAPITOLUL 3 INTRODUCERE**

### **3.1. SCOPUL ȘI DOMENIUL DE APLICARE**

#### **3.1.1. SCOPUL**

Manualul calității, este documentul cadru care descrie sistemul de management al calității adoptat de Universitatea „Andrei Șaguna” din Constanța, structura organizatorică, responsabilitățile, procesele sistemului de management al calității și interacțiunile dintre acestea, precum și structura documentelor utilizate, pentru a asigura implementarea politicii și a obiectivelor referitoare la calitate.

#### **3.1.2. DOMENIUL DE APLICARE**

Sistemul de management al calității implementat și descris în prezentul Manual al Calității, asigură realizarea strategiei și obiectivelor Universității „Andrei Șaguna” din Constanța, în domeniul calității.

Manualul calității este folosit pentru documentarea și controlul politicii, a obiectivelor, a structurii și proceselor sistemului de management al calității din universitate, în scopul verificării și îmbunătățirii continue a acestora.

Conducerea Universității „Andrei Șaguna” din Constanța și personalul utilizează prezentul manual al calității pentru controlul și îmbunătățirea continuă a sistemului de asigurare și evaluare a calității.

Manualul calității este utilizat pentru demonstrarea conformității sistemului de management al calității, cu reglementările și cerințele normelor naționale și europene referitoare la asigurarea și evaluarea calității în învățământul superior.

### **3.2. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ**

1. Legea Nr. 1-2011
2. Ordonanța de urgență nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației.
3. OMedC Nr.3298/21.04.2005 privind asigurarea calității serviciilor educaționale în instituțiile de învățământ superior.
4. LEGEA NR. 87/2006 – pentru aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 75/2005.
5. Standarde și recomandări ENQA (European Association for Quality Assurance in Higher Education).
6. The European Higher Education Area. Achieving the Goals. Communique of the Conference of European Ministers Responsible for the Higher Education, Bergen, 19-20 May 2005.
7. SR EN ISO 9001:2008 – Sisteme de management al calității.
8. SR EN ISO 9000:2001 – Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.
9. SR EN ISO 9001:2001 – Sisteme de management al calității. Cerințe.
10. Carta Universității

### **3.3. TERMENI, DEFINIȚII ȘI ABREVIERI**

#### **3.3.1. TERMENI ȘI DEFINIȚII**

Prezentul Manual al calității adoptă definiții specifice ale unor termeni din documentația de referință. Astfel:

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

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

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

4. Procesul organizației este procesul de formare profesională.

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

Notă:

Studentii sunt nu numai clienți ai universității, ci și produse ale universității, în calitate de participanți la procesul de formare profesională, prin asimilarea cunoștințelor și deprinderilor care le formează competențele profesionale, certificate prin diplome universitare.

În acest context, studenții participă la toate activitățile de îmbunătățire continuă a calității proceselor, urmărind satisfacerea cerințelor clienților universității. În același timp studenții au și calitatea de parteneri în cadrul procesului de învățământ.

### 3.3.2. ABREVIERI

Abrevierile utilizate în Manualul calității sunt:

SMQ – Sistemul de management al calității;

RMQ - Responsabilul cu managementul calității;

CAC – Comisia pentru asigurarea calității;

MQ - Managementul calității;

TD – Titular disciplină;

CS- Coordonator de specializare;

CD- Coordonator de disciplină

CES- Comisie de evaluare a specializării

CED- Comisie de evaluare a disciplinei

MC – Manualul calității din Universitatea „Andrei Șaguna” din Constanța;

RO – Regulamente operaționale a SMQ;

RS – Regulamente de sistem a SMQ;

IL – Instrucțiune de lucru SMQ;

RAI – Raport de audit intern;

RNC – Raport de neconformități;

RAC – Raport de acțiuni corective;

RAP – Raport de acțiuni preventive.

UAȘ - Universitatea Andrei Șaguna din Constanța

IOSUM-Instituție organizatoare de studii universitare de masterat

### 3.3.3. OBIECTIVELE CALITĂȚII

Universitatea primește cifre anuale de școlarizare și stabilește criteriile de admitere realiste, în concordanță cu resursele universității și cerințele societății și de comun acord cu ministerul tutelar, în conformitate cu prevederile legale în vigoare atât pentru programele de studiu de la forma ZI (documente: *proiect de buget, metodologia de admitere*);

Proiectarea Planurilor de învățământ și a fișelor disciplinelor/programeelor analitice se face în conformitate cu cerințele care derivă din cifrele de școlarizare stabilite, precum și cu resursele disponibile;

Programarea și derularea activităților didactice se efectuează anual sau semestrial după caz și cuprinde: stabilirea orarului, a încărcării sălilor, planificarea examenelor, restanțele etc. urmărind realizarea în cele mai bune condiții a activităților didactice;

Universitatea planifică adecvat procesul de evaluare internă;

Universitatea asigură cadrul implementării unui sistem de perfecționare a întregului personal implicat în sistemul educativ și a resurselor de învățământ;

Analizele de management SMQ se realizează la cel mai înalt și la nivel de facultate;

În universitate se stabilesc acțiuni corective preventive ori de câte ori apar neconformități.



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 în sistemul strategic al universității.

Pentru asigurarea controlului și continuarea îmbunătățirii a eficienței proceselor planificarea SMQ presupune:

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

#### **3.3.4. ORIENTAREA CĂTRE CLIENT**

Managementul de la nivelul cel mai înalt al UAS promovează principiul orientării către client prin măsuri organizatorice și alocarea de resurse umane și materiale. Organizațiile depind de clienții lor și din acest motiv trebuie să înțeleagă cerințele prezente și viitoare ale clienților, să răspundă cerințelor clientului și să se străduiască să devanseze așteptările clienților.

Aplicarea acestui principiu implică următoarele:

- înțelegerea întregii game de necesități și așteptări ale studenților și ale altor părți interesate cu privire la produse și servicii, prețuri, încredere, etc.;
- asigurarea unei abordări echilibrate a necesităților și așteptărilor clienților și a celorlalte părți interesate (familia, ARACIS, MEdCT, furnizori, societatea în general);
- comunicarea acestor necesități și așteptări în întreaga Universitate;
- urmărirea creșterii satisfacției clienților și îmbunătățirea continuă a proceselor.

Conducerea universității urmărește permanent modul în care cerințele clienților direcți și indirecti cât și așteptările tuturor părților interesate sunt identificate și satisfăcute. În acest scop, sunt stabiliți indicatori care definesc satisfacția clienților. Pe baza analizei periodice a acestor indicatori, se stabilesc planuri de îmbunătățire a activității din Universitate.

## **CAPITOLUL 4 SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII**

### **4.1. DESCRIERE GENERALĂ**

La Universitatea „Andrei Șaguna” din Constanța, sistemul de management al calității (SMQ) a fost implementat începând cu anul universitar 2005/2006. Acesta urmărește aplicarea principiilor de bază ale managementului calității.

La proiectarea SMQ s-au avut în vedere reglementările naționale, cerințele din standardele europene de referință, particularitățile Universității „Andrei Șaguna” din Constanța, precum și cerințele managementului strategic, politica și obiectivele calității.

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

Considerând universitatea ca un sistem complex, alcătuit din facultăți, departamente, centre de cercetare, biblioteca, servicii suport pentru procesul de învățământ, conducerea Universității „Andrei Șaguna” din Constanța, realizează o abordare sistemică a managementului calității. Fiecare

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

Abordarea bazată pe proces în implementarea sistemului de management al calității presupune desfășurarea următoarelor activități:

- identificarea proceselor necesare pentru obținerea rezultatului dorit;
- stabilirea succesiunii și interacțiunii proceselor;
- identificarea interacțiunilor dintre procese și structurile funcționale ale organizației;
- identificarea și evaluarea datelor de intrare și ieșire ale proceselor;
- determinarea indicatorilor de proces;
- stabilirea metodelor de urmărire, analiză, control și îmbunătățire a performanțelor;
- îmbunătățirea continuă conform ciclului PDCA (*Plan – Do – Check – Act*).

Procesele SMQ din Universitatea „Andrei Șaguna” din Constanța sunt grupate astfel:

1. Procese de management al activităților;
2. Procese de asigurare resurse;
3. Procese de realizare produs și procese suport;
4. Procese de control și îmbunătățire.

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

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

DENUMIRE PROCES		RESPONSABILITĂȚI	DOCUMENTE ASOCIATE
<b>A. PROCESE DE MANAGEMENT AL ACTIVITĂȚILOR</b>			
1	Managementul general al proceselor	Rectorul	Manualul calității
2	Documentare SMQ și controlul documentelor SMQ	Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității Departamentul de asigurare a calității	Regulamentul comisiei pentru asigurarea calității Regulamentul activității de secretariat
3	Stabilirea politicii și obiectivelor calități	Rectorul	Declarația la calitate. Politica și obiectivele calității Organigrama UAS Organigrama SMQ
4	Planificarea SMQ	Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității Departamentul pentru asigurarea calității	Regulamentul comisiei pentru evaluarea și asigurarea calității Regulamentul Departamentului pentru asigurarea calității Regulamentul cu privire la asigurarea calității
5	Alocarea responsabilităților și autorităților	Rectorul	Carta Universității, Regulamentul intern Regulamentul comisiei de etică Codul de etică Regulamentul pentru alegeri structură de conducere

			<p>Calendar alegeri  Metodologie referendum  Regulament pentru alegeri studenți  Regulament pentru acordarea DHC și alte distincții  Organigrama UAS  Organigrama SMQ  Regulamentul de organizare și funcționare Senat  Regulament Senat  Regulament consiliu de administrație  Fișe de post  Atribuțiile cadrelor didactice  Manualul calității</p>
6	Comunicarea	Prorector relații externe Decani Șefi departamente	Manualul calității Regulament intern
7	Analiza SMQ efectuată de management	Rectorul	Manualul calității Regulamentul intern Regulament cu privire la asigurarea calității
<b>B. PROCESE DE ASIGURARE RESURSE</b>			
1	Asigurarea resurselor umane	Rectorul Director resurse umane Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității	Manualul calității Regulament privind organizarea și desfășurarea concursurilor de ocupare a posturilor didactice Regulamentul centrului de pregătire metodică și resurse umane
2	Asigurarea infrastructurii	Prorector cercetarea științifică Director general administrativ	Manualul calității Regulamentul centrului de cercetare științifică și activitate editorială
3	Asigurarea mediului de lucru	Prorector cercetarea științifică Director general administrativ	Manualul calității Regulament intern Regulamentul centrului de cercetare științifică și activitate editorială
<b>C. PROCESE DE REALIZARE PRODUS ȘI PROCESE SUPORT</b>			
1	Planificarea și dezvoltarea programelor de învățământ	Prorector activitatea didactică	Regulament inițiere ,monitorizare programe de studiu Regulament de elaborare,actualizare și aprobarea programelor și fișelor disciplinei Regulament IOSUM

			Regulamentul privind activitatea profesională a studenților
2	Încheierea contractului instituțional	Rectorul	Regulament intern Regulament întocmire state de funcții
3	Procesul de aprovizionare	Prorector cercetarea științifică Bibliotecar	Regulamentul centrului de cercetare științifică și activitate editorială
4	Componentele procesului de învățământ: - Admiterea; - Procesul didactic; - Promovarea; - Absolvirea.	Prorector activitatea didactică	Regulament de admitere Regulament privind activitatea profesională a studenților Regulament privind ECTS Regulament de evaluare a studenților (anexă-modalitatea de desfășurare a examenelor) Regulament de practică Regulament privind finalizarea studiilor Regulament de întocmire a lucrărilor de licență-disertație Regulament de acordare a bursei Regulament privind gestionarea actelor de studiu Regulamentul activității de secretariat
5	Procese de mentenanță și servicii	Prorector cercetarea științifică Director general administrativ Bibliotecar	Regulamentul de cercetare științifică și activitate editorială Regulament bibliotecă
<b>D. PROCESE DE CONTROL ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE</b>			
1	Control intern SMQ	Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității Departamentul pentru asigurarea calității	Regulamentul de audit intern
2	Ținerea sub control a calității programelor de învățământ	Departamentul pentru asigurarea calității Decani	Regulamentul de audit intern Regulamentul departamentului de consiliere și orientare profesională Regulament privind evaluarea satisfacției studenților și absolvenților (vot-student și chestionare absolvenți)
3	Analiza și îmbunătățirea SMQ	Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității Departamentul pentru	Regulamentul de audit intern Regulamentul privind

		asigurarea calității Decani	autoevaluare Regulamentul de evaluarea cadrelor didactice de către studentii Regulamentul privind evaluarea cadrelor didactice de către managementul universității Regulament de evaluare colegială Codul drepturilor studentilor
--	--	--------------------------------	--

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

Fiecare proces din cadrul SMQ al Universității „Andrei Șaguna” din Constanța este alcătuit din mai multe activități a căror succesiune este prezentată în procedurile documentate.

### 1. Documentarea proceselor

Fiecare proces este descris de un regulament, elaborat de compartimentul care desfășoară activitățile în cadrul procesului. Regulamentul descrie în mod unitar, modul de operare și ținere sub control a fiecăruia dintre procesele SMQ, precizând:

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

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

### Alocarea responsabilităților

Conducerea universității și responsabilii de proces stabilesc responsabilitățile pentru cadrele didactice și personalul nedidactic, prin *Fișa postului și Atribuțiile cadrului didactic*.

### Verificarea și îmbunătățirea performanțelor proceselor

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

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

Prin SMQ stabilit prin prezentul manual se asigură:

- definirea și documentarea structurii organizatorice, a responsabilităților funcționale, a nivelurilor de autoritate în cadrul facultăților și compartimentelor independente;
- comunicarea și însușirea efectivă a responsabilităților de către entitățile organizatorice și persoanele individuale;
- identificarea persoanelor responsabile pentru stabilirea și implementarea cerințelor SMQ;
- asigurarea condițiilor necesare pentru îndeplinirea responsabilității încredințate de către entitatea organizatorică responsabilă cu evaluarea independentă a SMQ;
- independența dintre persoanele care efectuează activități de execuție, de control sau de audit.

## 4.2. CERINȚE REFERITOARE LA DOCUMENTAȚIE

### 4.2.1. GENERALITĂȚI

Documentația SMQ de la Universitatea „Andrei Șaguna” din Constanța, include: politica și obiectivele instituției referitoare la calitate, Manualul Calității, proceduri ale SMQ și ale proceselor principale ale instituției, documente necesare instituției pentru a se asigura de eficacitatea planificării, operării și controlului proceselor sale, precum și înregistrările necesare pentru demonstrarea funcționării eficiente a instituției și SMQ.

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

Documentele SMQ structurate ierarhic sunt:

1. Hotărârea Senatului universității;
2. Politica și obiectivele calității;
3. Manualul calității;
4. Regulamente ;
6. Documentație suport

• Documentația suport cuprinde documente referitoare la structuri și reguli de funcționare aplicate în universitate (Carta Universității, Regulamentul intern, Statute de funcționare etc.) și alte documente de proveniență internă și externă.

7. Înregistrări

• Formularele și fișele tipizate incluse în regulamente, constituie înregistrări și demonstrează că procesele s-au desfășurat, prezentând rezultatele obținute.

Notă:

Acțiunile și responsabilitățile pentru elaborarea formei, conținutului și codificării documentelor aferente SMQ din universitate, sunt descrise în Regulamentul asigurare calitate și Regulamentul comisiei pentru asigurarea calității.

### 4.2.2. CONTROLUL MANUALULUI CALITĂȚII

Manualul calității este organizat pe structura documentelor ARACIS ,a standardului SR EN ISO 9001:2008 și armonizat cu reglementările naționale și cerințele standardelor de asigurare a calității în domeniul învățământului superior european.

Regulamentul cu privire la asigurarea calității , Regulamentul comisiei pentru asigurarea calității și Regulamentul departamentului pentru asigurarea calității descrie și modul în care se realizează controlul Manualului Calității.

1. Elaborare și revizie

Manualul calității este elaborat în conformitate cu cerințele din standardele de referință și regulile de redactare specificate în Regulamentul comisiei pentru asigurarea calității

Manualul calității este revizuit periodic. Revizia este consemnată prin înscrierea numărului de ordine a reviziei. Modificările sunt ținute sub control prin înscrierea modificării pe *Fișa de evidență a reviziilor* , conform Regulamentului comisiei pentru asigurarea calității.

Fiecare exemplar va avea înscris un număr de ordine.

2. Multiplicare și difuzare

Multiplicarea Manualului Calității se face cu acordul Rectorului.

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

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

3. Exemplare în evidență

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

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

#### 4. Exemplare informative

Manualul calității poate fi difuzat și în regim informativ, cu evidențiere în lista de difuzare și cu menționarea expresă a caracterului informativ în rubrica „Exemplar”.

Exemplarele informative au regim confidențial și nu se actualizează.

#### 5. Modificări

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

Descrierea sumară a modificărilor se regăsește în *Lista de control a edițiilor/reviziilor*.

Orice modificare atrage după sine o nouă revizie.

Numărul reviziilor este limitat la maxim 4.

Modificările majore ale conținutului manualului calității atrag o nouă editare a acestuia.

O nouă ediție a manualului calității se va elabora după 4 revizii.

### 4.2.3. CONTROLUL DOCUMENTELOR

Ținerea sub control a documentelor SMQ este reglementată prin Regulamentul cu privire la asigurarea calității și Regulamentul comisiei pentru asigurarea calității care stabilește responsabilitățile și modul de lucru pentru controlul și verificarea activităților legate de pregătirea, avizarea, aprobarea, difuzarea, înregistrarea, modificarea și retragerea documentelor cerute de SMQ.

Acțiunile și responsabilitățile pentru elaborarea documentelor interne aferente SMQ din universitate este reglementată de Regulamentul cu privire la asigurarea calității și Regulamentul comisiei pentru asigurarea calității.

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

Retragerea în arhivă a documentelor perimate ale SMQ se face de personalul specializat din Comisia pentru asigurarea calității

Universitatea „Andrei Șaguna” din Constanța ține sub control următoarele documente:

A. Documente interne:

Hotărârea Senatului privind politica și obiectivele calității;

Manualul calității;

Regulamente;

Înregistrările.

B. Documente externe:

Documente privind cadrul legal de desfășurare a activității în învățământul superior, ca:

Legi, Hotărâri de guvern, Ordonanțe, Ordonanțe de urgență, Ordine ale Ministerului Educației și Cercetării etc.

Instrucțiuni și reglementări naționale și internaționale aplicabile.

Procesul de control al documentelor externe ale SMQ este documentat în Regulamentul cu privire la asigurarea calității și Regulamentul comisiei pentru asigurarea calității și se realizează prin ținerea sub control a documentelor din *Inventarul documentelor SMQ*. Toate documentele externe sunt ținute sub control de responsabilul desemnat care răspunde de actualizarea și arhivarea lor.

Regulamentul cu privire la asigurarea calității și Regulamentul comisiei pentru evaluarea și asigurarea calității, reglementează acțiunile și responsabilitățile pentru elaborarea ca formă și conținut a documentelor interne aferente SMQ din universitate.

Difuzarea documentelor SMQ se face numai pentru ediția în vigoare și dacă sunt aprobate.

Modificarea unui document se efectuează numai după analiză și aprobare, urmând același regim ca și documentul original.

Documentele perimate se retrag din punctele de lucru de către personalul elaborator.

Retragerea în arhivă a documentelor SMQ se face de către personal specializat din Comisia pentru asigurarea calității

#### **4.2.4. CONTROLUL ÎNREGISTRĂRILOR**

Controlul înregistrărilor este reglementat prin Regulamentul comisiei pentru asigurarea calității care stabilește responsabilitățile și modul în care se realizează identificarea, colectarea, îndosărirea, arhivarea și distrugerea înregistrărilor calității.

Înregistrările calității pentru verificarea conformității proceselor SMQ de la Universitatea „Andrei Șaguna” din Constanța, se regăsesc pe formulare tipizate, în registre, în procese verbale, rapoarte, analize etc.

Comisia pentru asigurarea calității gestionează formularele în original, le sortează și le clasează. Modul de acces la înregistrări și durata de stocare sunt reglementate prin Regulamentul cu privire la asigurarea calității, Regulamentul comisiei pentru asigurarea calității și Regulamentul departamentului pentru asigurarea calității.

Păstrarea documentelor trebuie să se facă în condiții care să asigure integritatea acestora.

## **CAPITOLUL 5 RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI**

### **5.1. ANGAJAMENTUL MANAGEMENTULUI**

Conducerea Universității „Andrei Șaguna” din Constanța reprezentată prin Rector, se implică în mod responsabil în susținerea, promovarea și îmbunătățirea continuă a SMQ prin: comunicarea în cadrul instituției a importanței SMQ și a îndeplinirii cerințelor părților interesate, stabilirea politicii și obiectivelor referitoare la calitate, conducerea analizelor efectuate de management și alocarea resurselor necesare.

### **5.2. ORIENTARE CĂTRE CLIENT**

Conducerea Universității „Andrei Șaguna” din Constanța se asigură că cerințele clientului și părților interesate sunt identificate, determinate și satisfăcute. Responsabilitățile și modul de măsurare și analiză a satisfacției clienților universității sunt reglementate prin Regulamentul departamentului de consiliere și orientare profesională, Codul drepturilor studenților și Regulamentul privind evaluarea satisfacției studenților și absolvenților (vot – student și chestionar absolvenți).

### **5.3. POLITICA REFERITOARE LA CALITATE**

Conducerea Universității „Andrei Șaguna” din Constanța stabilește și reactualizează atunci când este necesar politica referitoare la calitate. Aceasta trebuie să fie adecvată misiunii declarate a instituției, să conțină un angajament pentru satisfacerea cerințelor și pentru îmbunătățirea continuă a eficacității SMQ, constituind un cadru adecvat pentru stabilirea obiectivelor calității. Ea trebuie cunoscută, înțeleasă și aplicată în întreaga instituție.

Orientarea generală a organizației privind calitatea revine managementului de la cel mai înalt nivel.

Obiectivele principale privind calitatea, adecvate misiunii universității, sunt următoarele:

1. Universitatea „Andrei Șaguna” din Constanța, are ca obiectiv principal îmbunătățirea continuă a competențelor absolvenților săi, prin proiectarea unor programe educaționale dinamice, adaptate continuu la cerințele societății;

2. Extinderea și adecvarea competențelor absolvenților la cerințe noi, precum și perfecționarea cadrelor didactice se realizează și prin cercetarea științifică, prin realizarea de proiecte în cadrul unor parteneriate cu organizații din țară și din străinătate;

3. Universitatea trebuie să evalueze satisfacția beneficiarului final al serviciilor sale, societatea (prin organizațiile angajatoare), pe care trebuie să le atragă în sprijinirea îmbunătățirii programelor de studiu prin dezvoltarea unor parteneriate cu organizațiile din mediul economic și social;



4. Universitatea trebuie să evalueze satisfacția studenților și să asigure cadrul organizatoric și metodele de participare eficientă a studenților la realizarea proceselor de instruire, de cercetare și la îmbunătățirea acestora;

5. Nivelul serviciilor educaționale depinde de pregătirea, calificarea și reputația științifică a cadrelor didactice. Universitatea „Andrei Șaguna” din Constanța trebuie să evalueze satisfacția personalului și eficiența muncii și să încurajeze eforturile corpului academic și a întregului personal pentru perfecționare.

Realizarea acestor obiective generale presupune dezvoltarea și funcționarea eficientă a sistemului de management al calității existent în universitate, a cărui funcționare eficientă și îmbunătățire continuă sunt responsabilitatea managementului la cel mai înalt nivel.

Atingerea obiectivelor calității se face cu participarea întregului personal, documentele ce descriu structura organizatorică stabilind atribuțiile și responsabilitățile privind calitatea la toate nivelurile.

Comisia pentru evaluarea și asigurare a calității coordonează activitățile aferente managementului calității, prin Departamentul de Asigurare a Calității aflat în subordine, ale căror atribuții sunt reglementate prin *Regulamente de funcționare*.

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

#### 1. Orientarea spre client

În categoria clienților universității intră clienții externi (ministerul, comunitatea locală, organizații patronale și profesionale, angajatori) și clienții interni (studenții, angajații).

Universitatea trebuie să-și dezvolte procese referitoare la clienți, cu scopul de a identifica și defini cerințele, respectiv de a evalua satisfacția clienților.

#### 2. Leadership

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

#### 3. Implicarea personalului

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

#### 4. Abordarea prin procese

Universitatea identifică, ține sub control și îmbunătățește continuu procesele ce se desfășoară în interiorul acesteia.

#### 5. Abordarea ca sistem

Această abordare permite implicarea conducerii de la toate nivelurile în implementarea și îmbunătățirea continuă a SMQ, prin înțelegerea nevoilor clienților și acționând în scopul satisfacerii acestora.

#### 6. Îmbunătățire continuă

SMQ din universitate conține mecanisme și instrumente de evaluare și îmbunătățire continuă a proceselor și serviciilor, asociate programelor educaționale.

#### 7. Luarea deciziilor pe bază de fapte

Deciziile se bazează pe înregistrări cu privire la procese, servicii și ale SMQ, aferente domeniului în cauză.

#### 8. Relațiile cu furnizorii

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

## 5.4. PLANIFICARE

Conducerea instituției se asigură că obiectivele calității sunt stabilite pentru funcțiile și la nivelurile relevante, că există și este aplicat un plan de implementare, menținere și îmbunătățire a SMQ.

### **5.4.1. OBIECTIVELE CALITĂȚII**

Obiective referitoare la calitate, pentru toate unitățile funcționale, de care sunt responsabili prorectorii, decanii, șefii de departament, împreună cu toți angajații universității, sunt stabilite de către managementul de la cel mai înalt nivel de la Universitatea „Andrei Șaguna” din Constanța.

Obiectivele calității sunt în concordanță cu politica referitoare la calitate:

- Cifrele anuale de școlarizare și criteriile de admitere se stabilesc în concordanță cu resursele universității și cerințele societății și în comun acord cu ministerul tutelar, în conformitate cu prevederile legale în vigoare (Regulament de admitere);
- Proiectarea planurilor de învățământ, a domeniilor de licență și a programelor analitice ale disciplinelor se face în conformitate cu cerințele care rezultă din cifrele de școlarizare stabilite, precum și cu resursele disponibile (Regulamentul de inițiere, monitorizare programe de studiu, *Regulamentul privind activitatea profesională a studenților și Regulamentul IOSUM*);
- Programarea și derularea activităților didactice se efectuează semestrial și cuprinde: stabilirea orarului, a încălzirii sălilor, planificarea examenelor, a restanțele etc., urmărind realizarea în cele mai bune condiții a activităților didactice (Regulamentul de admitere, Regulamentul privind activitatea profesională a studenților, Regulamentul ECTS, Regulamentul de evaluare a studenților (anexă-modalitatea de desfășurare a examenelor, Regulament de practică, Regulament privind finalizarea studiilor, Regulament de întocmire a lucrărilor de licență-masterat, Regulament de acordare a bursei, Regulament privind gestionarea actelor de studiu, Regulamentul activității de secretariat);
- Procesul de evaluare a satisfacției clientului se planifică adecvat (Regulamentul departamentului de consiliere și orientare profesională și Regulamentul privind evaluarea satisfacției studenților și absolvenților (vot – student și chestionar absolvenți).
- Procesul de evaluare internă se planifică adecvat (Regulamentul privind autoevaluarea, Regulamentul de evaluare a cadrelor didactice de către studenți, Regulamentul privind evaluarea cadrelor didactice de către managementul universității, regulamentul de evaluare colegială);
- Analizele SMQ se realizează la cel mai înalt nivel și la nivel de facultate (Regulamentul cu privire la asigurarea calității);
- Se stabilesc acțiuni corective și acțiuni preventive ori de câte ori apar neconformități (Regulamentul de audit intern).

### **5.4.2. PLANIFICAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII**

Planificarea SMQ este efectuată în scopul îndeplinirii cerințelor legate de managementul proceselor și a obiectivelor calității precum și pentru integrarea SMQ în sistemul de management strategic al universității. Toate planificările sunt analizate în Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității și supuse spre aprobare Consiliului Academic, conform Regulamentului intern și Regulamentului comisiei pentru asigurarea calității. Principalele acțiuni vizează:

1. Planificarea actualizării documentelor SMQ, conform Regulamentului comisiei pentru asigurarea calității și Regulamentul departamentului pentru asigurarea calității.
2. Planificarea instruirii personalului universității privind continua îmbunătățire a SMQ, conform Regulamentului departamentului de pregătire metodică;
3. Planificarea evaluării domeniilor de licență și disciplinelor universitare, conform Regulamentului comisiei pentru asigurarea calității și Regulamentul departamentului pentru asigurarea calității ;
4. Planificarea auditurilor interne ale calității, conform Regulamentului de audit intern.
5. Planificarea analizelor SMQ efectuată de management, conform Regulamentului intern și regulamentul comisiei pentru asigurarea calității.

## **5.5. RESPONSABILITATE, AUTORITATE ȘI COMUNICARE**

### **5.5.1. RESPONSABILITATE ȘI AUTORITATE**

Conducerea universității se asigură că responsabilitățile și autoritatea sunt definite, comunicate și funcționează în cadrul instituției, că există și funcționează procese adecvate de comunicare, astfel

încât întregul personal să cunoască măsura în care au fost atinse obiectivele calității. Conducerea numește un reprezentant al acesteia pentru SMQ.

Responsabilitățile referitoare la coordonarea activităților în Universitatea „Andrei Șaguna” din Constanța sunt stabilite în Carta Universității, Regulament de organizare și funcționare senat, Regulament consiliu de administrație, Regulamentul Intern al Universității, Regulament alegeri structură de conducere (anexă – calendar alegeri), Metodologie referendum, Regulament alegeri studenți, Organigrama UAS, Organigrama SMC, Fișa postului și Atribuțiile cadrelor didactice.

Autoritatea și responsabilitățile managementului la vârf sunt stabilite pe baza Organigramei Universității „Andrei Șaguna” din Constanța și sunt cuprinse, Fișa postului și Atribuțiile cadrelor didactice.

Responsabilitățile privind calitatea pentru toate categoriile de personal sunt precizate în Fișa postului și atribuțiile cadrelor didactice.

### **5.5.2. REPREZENTANTUL MANAGEMENTULUI**

Reprezentantul managementului pentru calitate, este unul dintre prorectori, numit de către Rectorul Universității „Andrei Șaguna” din Constanța, ale cărui responsabilități și autorități sunt:

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

### **5.5.3. COMUNICAREA INTERNĂ**

Comunicarea internă este reglementată prin Regulamentul intern și regulamentul comisiei pentru imagine și marketing, răspunderea pentru crearea unui sistem funcțional de comunicare internă revenindu-i rectorului Universității „Andrei Șaguna” din Constanța.

Toate documentele SMQ se difuzează în mod controlat, conform Regulamentului comisiei pentru asigurarea calității.

Comunicarea hotărârilor, a dispozițiilor și a altor informații care se referă la eficacitatea SMQ către persoanele implicate este responsabilitatea Departamentului pentru asigurarea calității.

Comunicarea datelor privind documentele de studii universitare este reglementată prin, Regulamentul activității de secretariat și regulamentul privind gestionarea actelor de studiu.

## **5.6. ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENT**

### **5.6.1. GENERALITĂȚI**

Conducerea universității analizează la intervale planificate funcționarea SMQ și a proceselor considerate relevante. Trebuie menținute înregistrări ale analizelor efectuate de management. Elementele de intrare ale analizei sunt informații referitoare la: rezultatele auditurilor, feedback-ul de la clienți, performanța proceselor și conformitatea produsului, stadiul acțiunilor corective și preventive, acțiuni de urmărire de la analizele anterioare, schimbări care ar putea să influențeze SMQ și recomandări pentru îmbunătățire. Elementele de ieșire ale analizei includ necesarul de resurse, decizii și acțiuni referitoare la îmbunătățirea eficacității SMQ, a proceselor relevante și a produselor instituției.

Regulamentul intern și Regulamentul comisiei pentru asigurarea calității, documentează procesul de analiză SMQ efectuată de management. Analiza SMQ efectuată de management la nivel de universitate se face anual, după finalizarea auditurilor interne, înaintea auditului extern de supraveghere sau, ori de câte ori este necesar, la propunerea Rectorului sau a Prorectorului responsabil cu calitatea.

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

### **5.6.2. ELEMENTE DE INTRARE ALE ANALIZEI**

*Raportul preliminar pentru analiza efectuată de management* este întocmit de către responsabilii SMQ folosind ca date de intrare:

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

*Raportul preliminar pentru analiza efectuată de management* la nivel de universitate utilizează ca date de intrare înregistrările analizei de *management* la nivel de facultăți, consemnate în *Rapoartele de reuniune ale analizei efectuate de management* și *Planurile de îmbunătățire*, și alte date furnizate de responsabilii de procese, de auditurile externe etc.

### **5.6.3. ELEMENTE DE IEȘIRE ALE ANALIZEI**

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

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

## **CAPITOLUL 6 MANAGEMENTUL RESURSELOR**

### **6.1. ASIGURAREA RESURSELOR**

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

### **6.2. ASIGURAREA RESURSELOR UMANE**

#### **6.2.1. GENERALITĂȚI**

Personalul implicat în procesele relevante ale universității trebuie să fie competent din punct de vedere al studiilor, al instruirii, al abilităților și al experienței. Universitatea identifică necesitățile de instruire a personalului, planifică și realizează instruirea periodică a acestuia în domenii adecvate. Trebuie menținute înregistrări privind efectuarea instruirii.

#### **6.2.2. COMPETENȚĂ, CONȘTIENȚIZARE ȘI INSTRUIRE**

Nivelul de competență cerut de Fișa postului se asigură prin angajarea/ promovarea personalului didactic și nedidactic prin concurs, conform Cartei Universității și a legislației în vigoare.

Cadrele didactice se instruiesc permanent prin activitatea de cercetare. Instruirea personalului didactic se face și la nivel individual. Regulamentul comisiei pentru asigurarea calității și regulamentul centrului de pregătire metodică și resurse umane, documentează procesul de planificare, instruire, testare și certificare a achiziției de cunoștințe și formarea de deprinderi pentru implementarea sistemului de management al calității conform standardelor de referință și pentru realizarea obiectivelor calității.

### **6.3. ASIGURAREA INFRASTRUCTURII**

Universitatea identifică, pune la dispoziție și menține infrastructura (clădiri, spațiu de lucru și utilități asociate, echipamente, software, și servicii suport) necesară pentru realizarea produselor sale în

condiții adecvate. Pentru derularea în bune condiții a activităților, Universitatea „Andrei Șaguna” din Constanța dispune de o infrastructură adecvată: clădiri, spații de lucru și utilități asociate, echipamente hardware și software pentru laboratoare, baze de cercetare, secretariate și servicii suport, cum sunt cele desfășurate de biblioteca universitară, serviciul de aprovizionare, servicii de mentenanță, servicii cu problemele studențești.

Evidența spațiilor de învățământ ale universității este ținută sub control prin *Lista spațiilor destinate procesului didactic*.

#### 6.4. ASIGURAREA MEDIULUI DE LUCRU

Instituția determină și menține sub control mediul de lucru necesar pentru a realiza conformitatea cu cerințele. În universitate sunt întreprinse măsuri pentru a se asigura condiții adecvate de derulare a proceselor. Autorizațiile de funcționare sunt ținute sub control prin *Lista autorizațiilor de funcționare*. Asigurarea calității mediului de lucru este documentată în Regulamentul intern.

## CAPITOLUL 7 REALIZAREA PRODUSULUI

### 7.1. PLANIFICAREA

În scopul creșterii continue a calității procesului de învățământ, managementul la vârf al Universității „Andrei Șaguna” din Constanța planifică și dezvoltă programe educaționale care să fie compatibile cu cerințele societății și cu resursele disponibile.

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

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

Regulamentul de inițiere, monitorizare programe de studiu, Regulamentul de elaborare, actualizare și aprobarea programelor și fișelor disciplinei, Regulamentul IOSUM documentează planificările managementului calității acestor procese.

### 7.2. PROCESE REFERITOARE LA RELAȚIA CU CLIENTUL

**Cerințele generale și specifice** ale programelor educaționale sunt precizate în:

- Documentația de referință a prezentului Manual;
- Lista de indicatori de calitate, elaborată de ministerul tutelar;
- Cartea albă a educației și instruirii, Comunitatea Europeană, Bruxelles, 1996;
- Declarația Comună a Miniștrilor Educației din Europa, Bologna, 1999.

Universitatea „Andrei Șaguna” din Constanța are un proces specific bine definit pentru **analiza cerințelor** reieșite din cifra de școlarizare aprobată documentat în regulamentul de întocmire a statelor de funcții. Oferta de specializări a universității este prezentată în Regulamentul *admiterii*.

Procesul de învățământ la Universitatea „Andrei Șaguna” din Constanța este dimensionat în raport cu cifra de școlarizare anuală, stabilită de către ministerul tutelar. Cifrele stabilite reprezintă baza contractuală dintre universitate și ministerul tutelar, privind numărul de înmatriculări. În raport cu acestea, în Universitatea „Andrei Șaguna” din Constanța se garantează existența resurselor interne

necesare, a autorizărilor/ acreditărilor aferente precum și conformitatea cu standardele minimale de autorizare / acreditare. Indicatorii de calitate sunt precizați de ministerul tutelar.

### 7.3. PROIECTARE ȘI DEZVOLTARE

Programele educaționale de la Universitatea „Andrei Șaguna” din Constanța au ca scop specializarea universitară, proces de învățământ prin care se dobândesc competențelor necesare practicării unei activități complexe și specifice, cerute de către societate.

Regulamentul de inițiere, monitorizare programe de studiu ,Regulamentul de elaborare,actualizare a programelor și fișelor disciplinei,Regulamentul IOSUM, Regulamentul departamentului de consiliere și orientare profesională și Regulamentul privind evaluarea satisfacției studenților și absolvenților(vot – student și chestionar absolvenți) ,documentează procesul de elaborare/ dezvoltare (proiectarea, verificarea, modificarea și aprobarea) a **Planului de învățământ** pentru o specializare universitară având în vedere reglementările naționale și cerințele societății.

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

Consiliul Facultății prin Decanul facultății/ Directorul de departament numește coordonatorul de specializare , cu responsabilități de coordonare a întregului proces de stabilire a profilului, fixare și atingere a obiectivelor și întocmirea documentației specializării.

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

**Verificarea/ completarea Planului de învățământ** se face prin difuzarea acestuia, împreună cu *Lista disciplinelor* către șefii de departament ce urmează a presta activități în cadrul acestei specializări. Pe baza prelucrării datelor primite de la departamentele implicate se depistează suprapunerile și lipsurile în raport cu obiectivele specializării. Echipa de lucru a specializării stabilește și operează modificările necesare în Planul de învățământ.

Validarea *Planului de învățământ* este făcută în ședință de departament, în Consiliul facultății, în ședință de Birou de Senat și apoi, în final, planul este înaintat spre aprobare la ministerul tutelar (MEC). Coordonatorul de specializare răspunde de gestionarea *Planului de învățământ* și a documentelor aferente.

Proiectarea disciplinei de studiu se realizează conform Regulamentului de elaborare,actualizare și aprobarea programelor și fișei disciplinei. Șeful de departament numește un titular de disciplină, care are responsabilitatea pentru proiectarea/ dezvoltarea disciplinei universitare.

**Validarea proiectării** de face prin evaluarea specializării conform Regulamentului de inițiere,monitorizare programe de studiu , Regulamentul de elaborare,actualizare a programelor și fișelor disciplinei și Regulamentul IOSUM. În cazul în care, în urma evaluării specializării, se constată neconformități se inițiază acțiuni corective/preventive.

### 7.4. APROVIZIONARE

#### 7.4.1. PROCESUL DE APROVIZIONARE CU MATERIALE

Universitatea „Andrei Șaguna” din Constanța se asigură că materialele aprovizionate sunt conforme cu cerințele de aprovizionare specificate. Pentru aceasta anual se va întocmi necesarul de materiale și apoi se vor evalua și selecta furnizorii, pe baza capacității acestora de a furniza materiale necesare procesului didactic în concordanță cu cerințele specificate și legislația în vigoare.

Regulamentul intern ,documentează procesul de aprovizionare cu materiale necesare desfășurării activităților didactice din Universitatea „Andrei Șaguna” din Constanța. Sunt stabilite responsabilități pentru întocmirea *Planului anual al necesarului de materiale*, selectarea furnizorilor, elaborare și analiza *Referatelor de necesitate*, achiziție, recepție, distribuie materiale, monitorizare și îmbunătățire

proces. Indicatorul de performanță a procesului, tendința scăzătoare a ponderii materialelor achiziționate cu neconformități, este monitorizat și evaluat anual.

Achiziționarea resurselor materiale se efectuează în concordanță cu reglementările în vigoare ale Universității.

Procedurile de achiziționare au rolul de a asigura și controla calitatea bunurilor și serviciilor achiziționate care au o legătură directă cu calitatea activităților didactice și de cercetare științifică. Bunurile și serviciile achiziționate sunt selectate și ulterior comandate printr-o comandă specială care specifică datele tehnice și de identificare exacte.

Înainte de lansarea comenzii oficiale, selecția este aprobată de către departamentele autorizate ale Universității.

#### **7.4.2. PROCESUL DE ACHIZIȚIE PUBLICAȚII**

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

Regulamentul centrului de cercetare științifică și activitate editorială stabilește responsabilitățile pentru întocmirea *Planului anual de achiziție publicații*, selectarea editurilor și centrelor de achiziție a publicațiilor, efectuarea comenzilor, achiziția publicațiilor, recepția, distribuirea spre secțiile bibliotecii universitare, monitorizarea și îmbunătățirea procesului de achiziție. Indicatorul de performanță a procesului, tendința scăzătoare a ponderii publicațiilor achiziționate cu neconformități, este monitorizat și evaluat anual.

### **7.5. PRODUCȚIE ȘI PROCESE SUPORT**

#### **7.5.1. CONTROLUL PROCESULUI DE ÎNVĂȚĂMÂNT**

Universitatea „Andrei Șaguna” din Constanța planifică și realizează procesul de învățământ în condiții specificate. Documentele SMQ asigură că:

- sunt desemnate responsabilitățile și autoritățile pentru managementul procesului de învățământ, în toate etapele: admitere, derularea procesului didactic, promovare și absolvire;
- sunt disponibile informațiile și documentele necesare derulării activităților didactice care sunt comunicate tuturor persoanelor implicate în procesul didactic;
- sunt controlate procesele suport de mentenanță și servicii care asigură creșterea eficienței procesului de învățământ.

Procesul de admitere (înscrierea candidaților, derularea probelor de concurs, corectarea tezelor precum și întocmirea listelor finale) este reglementat în Regulamentul de *admiterea*. Acest regulament stabilește responsabilitățile și căile de îmbunătățire continuă a calității acestui proces. Subiectele stabilite de comisia de subiecte reflectă cerințele referitoare la nivelul cunoștințelor/ capacităților pe care trebuie să le aibă candidații la concursul de admitere. Notele obținute de candidații admiși reflectă nivelul de pregătire preuniversitară și sunt date de intrare pentru procesul didactic.

**Programarea procesului didactic** se face pentru fiecare specializare pe baza *Planului de învățământ*, sub coordonarea facultății, de către catedra coordonatoare de specialitate, în conformitate cu orarul întocmit. Regulamentul de inițiere, monitorizare programe de studiu, Regulamentul de elaborare, actualizare a programelor și fișelor disciplinei și Regulamentul IOSUM documentează acest proces.

**Derularea procesului didactic**, cu specificarea condițiilor de desfășurare a activităților didactice (curs, seminar, laborator, practică) este reglementată în Regulamentul de inițiere, monitorizare programe de studiu, Regulamentul de elaborare, actualizare a programelor și fișelor disciplinei și Regulamentul IOSUM. Pe parcursul semestrului cadrul didactic ține evidența activității prestate și a activităților de evaluări pe parcurs.

Desfășurarea curentă a activității didactice în Universitatea „Andrei Șaguna” din Constanța se bazează pe documentele Ministerului Educației și Cercetării, privind reglementările învățământului superior, precum și pe documentele specifice proprii elaborate în contextul autonomiei universitare. Astfel, pe baza planurilor de învățământ se întocmesc: programele orare semestriale; planificarea

sesiunilor de examene; planificarea practicii și a stagiilor; repartizarea sarcinilor didactice pentru corpul profesoral.

**Promovarea și absolvirea** este faza finală a procesului de învățământ. Regulamentul privind finalizarea studiilor, precizează responsabilitățile, modalitățile și condițiile de promovare a unei discipline, a unui an de studiu, a ciclurilor de studiu, a examenului final precum și absolvirea facultății.

**Finalizarea studiilor** - Studiile în învățământul universitar se încheie cu examen.

Comisiile de examen se stabilesc pe specializări, prin decizia Rectorului Universității „Andrei Șaguna” din Constanța, la propunerea consiliilor de facultate cu aprobarea Biroului Senatului universității, astfel încât membrii unei comisii de examen să fie în număr de minimum 3, să aibă gradul didactic de cel puțin lector universitar, cu excepția președintelui – care trebuie să fie profesor universitar sau conferențiar universitar. În plus, din comisie face parte și un secretar de comisie care poate fi asistent universitar sau preparator universitar și care are doar atribuții de administrare a documentelor.

Conținutul, tematica și bibliografia examenului se stabilesc de către Consiliul facultății în conformitate cu planurile și programele de învățământ după care au studiat absolvenții din promoția curentă și se face cunoscut prin afișare la sediul facultății.

### **7.5.2. VALIDAREA PROCESULUI DIDACTIC**

Nivelul de pregătire al studenților se evaluează conform instrucțiunii de lucru *Regulamentul de evaluare studenți, Regulamentul de practică și Regulamentul ECTS*.

Pe parcursul derulării procesului didactic, decanul sau coordonatorul de specializare efectuează verificări la fiecare activitate didactică specifică disciplinei, pentru toți parametrii specifici procesului didactic și pentru fiecare etapă în parte. Înregistrările acestor verificări sunt gestionate de coordonatorul de specializare.

Dacă în urma verificărilor se constată aspecte necorespunzătoare se procedează conform Regulamentului intern.

**Organizarea activității didactice** - Universitatea „Andrei Șaguna” din Constanța este organizată pe facultăți, departamente, centre de cercetare și deține baza logistică necesară desfășurării activității acestora. Procesul de instruire a studenților are caracter deschis și este organizat astfel: *învățământ universitar de licență; învățământ universitar de masterat; învățământ postuniversitar*: studii de specializare; cursuri de perfecționare; Procesul de instruire la învățământul universitar de licență este structurat pe durata înscrisă în Hotărârea de Guvern privind autorizarea provizorie și acreditarea specializărilor, în vigoare la data admiterii seriei respective.

### **7.5.3. IDENTIFICARE ȘI TRASABILITATE**

Identificarea procesului didactic se realizează prin intermediul *Planului de învățământ*, pentru studii de licență și pentru studii de masterat.

Trasabilitatea procesului didactic este asigurată prin: Note de curs, Suport de curs, *Fișa de activitate zilnică*.

Activitățile didactice efectuate se înregistrează atât pentru norma de bază cât și pentru activitățile suplimentare de cumul sau plată cu ora.

Conducerea departamentului, facultății sau a universității poate organiza prin sondaj controlul respectării orarului și a înregistrării corecte a orelor efectuate. Șeful de departament gestionează înregistrările referitoare la verificările efectuate.

### **7.5.4. PROPRIETATEA CLIENTULUI**

Universitatea „Andrei Șaguna” din Constanța trebuie să identifice, să verifice, să protejeze și să pună în siguranță proprietatea clientului pusă la dispoziție pentru a fi utilizată. Proprietatea clientului cuprinde documentele din **Dosarul personal** întocmit la înmatricularea studentului și completat pe parcursul anilor de studii. Dosarul personal cuprinde documentele menționate în Regulamentul privind activitatea profesională a studentului elaborat de „Andrei Șaguna” din Constanța. Dosarul personal al studentului se păstrează la secretariatul universității până la expirarea **Contractului de școlarizare**.

### **7.5.5. PĂSTRAREA PRODUSULUI**



Universitatea „Andrei Șaguna” din Constanța păstrează conformitatea produsului – achiziția de informații, capacități și aptitudini materializate prin rezultatele evaluărilor candidaților la admitere, a evaluărilor studenților și a cadrelor didactice, diplome, certificate ș.a, pe tot parcursul procesării interne pînă la absolvire, conform Reglementărilor în vigoare și a documentelor Sistemului de Management al Calității. Această păstrare include identificarea, manipularea, ambalarea, depozitarea și protejarea acestor documente .Activitatea este documentată in Regulamentul activității de secretariat și regulamentul privind gestiunea actelor de studiu .

## **7.6. CONTROLUL PROCESELOR SUPORT**

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

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

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

# **CAPITOLUL 8 MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE**

## **8.1. GENERALITĂȚI**

Universitatea „Andrei Șaguna” din Constanța planifică și implementează procese adecvate de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire, pentru:

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

## **8.2. MONITORIZARE ȘI MĂSURARE**

### **8.2.1. SATISFAȚIA CLIENTULUI**

Universitatea „Andrei Șaguna” din Constanța monitorizează informațiile referitoare la percepția clientului asupra satisfacerii cerințelor sale, ca una dintre modalitățile de măsurare a performanței sistemului de management al calității.

Regulamentul departamentului de consiliere și orientare profesională și Regulamentul privind evaluarea satisfacției studenților și absolvenților(vot studenți și chestionar absolvenți), descrie procesul de evaluare a calității luând ca parametru de măsurare satisfacția clientului. Absolventul este purtător al produsului universității (cunoștințe/ capacități/ competențe) care, activând în societate, aplică cu o anumită eficiență volumul de cunoștințe dobândite în timpul studiilor oferite de universitate.

Măsura satisfacției clientului este dată de un ansamblu de indicatori prin intermediul cărora este caracterizat gradul de competență, perfecționare, spiritul de inițiativă și implicare, creativitate, spirit de echipă/ comunicare și responsabilitate socială dovedită de absolvent după angajare.

Procedura definește etapele procesului de determinare a satisfacției clientului și responsabilitățile aferente.

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

### 8.2.2. AUDITUL INTERN

Pentru creșterea continuă a calității procesului educațional, Universitatea „Andrei Șaguna” din Constanța își planifică și organizează audituri ale calității la intervale planificate pentru:

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

Regulamentul de *Audit intern al SMQ*, documentează procesul de audit intern al SMQ.

În cadrul universității, auditul intern al SMQ este efectuat de personal al universității, instruit și atestat în acest scop, sub coordonarea comisiei pentru asigurarea calității.

Procedura stabilește responsabilitățile pentru etapele procesului de audit intern.

Monitorizarea, analiza și îmbunătățirea programelor de audit al SMQ revin comisiei pentru asigurarea calității, care pe baza observațiilor echipelor de audit propune măsuri de adecvare a tehnicilor de audit intern al SMQ la cerințele documentelor de referință. Monitorizarea constatărilor din *Procesul verbal de audit intern al SMQ* se realizează prin urmărirea obligatorie de către RMQ și Comisia pentru asigurarea calității a constatărilor, notate în *Registrul de evidență a proceselor verbale de audit* și în *Procesele verbale de audit*.

Responsabilii SMQ monitorizează toate neconformitățile pentru facultatea/departamentul pentru care au decizie de numire și consemnează datele în *Registrul de evidență a rapoartelor de neconformitate*. Comisia pentru asigurarea calității monitorizează neconformitățile pentru întreaga universitate și consemnează datele în *Registrul centralizator al rapoartelor de neconformitate*.

Atingerea indicatorilor de performanță a managementului procesului de audit intern se asigură prin desfășurarea corespunzătoare a activităților, însușirea responsabilităților și alocarea de resurse.

### 8.2.3. MONITORIZAREA ȘI MĂSURAREA PROCESELOR

În Universitatea „Andrei Șaguna” din Constanța se va asigura îmbunătățirea continuă a calității procesului de învățământ, ca esență a vieții universitare prin activități sistematice de evaluare periodică.

Regulamentul inițiere, monitorizare programe de studiu, Regulamentul de elaborare, actualizare și aprobarea programelor și fișei disciplinei și Regulamentul IOSUM stabilește responsabilitățile pentru controlul procesului de evaluare a calității în procesul de învățământ la o specializare universitară, în scopul:

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

Etapele evaluării specializării includ următoarele activități:

- planificarea evaluării specializărilor universitare;
- numire Comisie de evaluare specializare;
- programarea activităților de evaluare;
- intervierea întreprinderilor de profil/ asociațiilor profesionale/ absolvenților;
- analiza documentelor și redactarea *Raportului de evaluare specializare*;
- analiza efectuată de management;
- finalizarea procesului de evaluare specializare.

Încheierea procesului de evaluare are loc după verificarea de către coordonatorul comisiei de evaluare specializare a înlăturării neconformităților și a realizării tuturor măsurilor stabilite în analiza efectuată de management.

Performanța procesului didactic aferent unei discipline universitare este evaluată utilizând Regulamentul inițiere, monitorizare programe de studiu, Regulamentul de elaborare, actualizare și

aprobarea programelor și fișei disciplinei și Regulamentul IOSUM. Regulamentele urmăresc îmbunătățirea performanțelor obținute prin parcurgerea unei discipline de studiu având în vedere obiectivele, conținutul și metodele de predare/ verificare utilizate și întărirea mecanismelor de control intern, care să ducă la realizarea unei strategii în domeniul asigurării și îmbunătățirii comunicării interne în relația profesor-student. Procedura se aplică la evaluarea tuturor disciplinelor universitare din *Planurile de învățământ* pentru specializările acreditate/autorizate din universitate și stabilește responsabilitățile privind conducerea tuturor etapelor procesului de evaluare a unei discipline de studiu:

- planificarea evaluării disciplinelor universitare;
- numire Comisiei de evaluare disciplină ;
- programarea activităților de evaluare;
- derularea activității de evaluare disciplină;
- întocmire Raportului de evaluare disciplină;
- analiza efectuată de management;
- finalizarea procesului de evaluare disciplină.

Încheierea procesului de evaluare are loc după verificarea de către coordonatorul comisiei de evaluare a disciplinei a înlăturării neconformităților.

#### **8.2.4. MONITORIZAREA ȘI MĂSURAREA PRODUSULUI**

Universitatea „Andrei Șaguna” din Constanța monitorizează calitatea competențelor achiziționate de către studenți prin examinare și promovare. Regulamentul de evaluare a studenților (anexă-modalitatea de desfășurare a examenelor) și Regulamentul de practică studenți documentează procesul de evaluare a cunoștințelor și capacităților acumulate de studenți. Regulamentele specifică faptul că dovada conformității cu criteriile de acceptare sunt menținute

Regulamentul privind gestionarea actelor de studiu și *Regulamentul activității de secretariat* stabilește responsabilitățile secretarului șef al facultății/ universității în gestionarea actelor de studii universitare.

Evaluarea calității procesului educațional se realizează prin evaluarea fiecărei discipline din planul de învățământ aferent unei specializări. Aplicarea procedurii de evaluare internă a disciplinelor presupune:

- numirea comisiei de analiză a activităților aferente disciplinei în cauză (curs, seminar, laborator etc), care are în vedere: programa disciplinei aprobată în raport cu necesitățile studenților la specializarea respectivă; conținutul laboratoarelor și/sau seminarilor; rezultatele examinărilor; evaluarea disciplinei de către studenți; discuții cu studenții.
- raportul comisiei care este prezentat în cadrul ședinței de departament de către unul din membri.
- propunerea de măsuri pentru creșterea calității disciplinei analizate. Implementarea acestor măsuri (dacă există) se face de către titularul disciplinei și se verifică de către șeful de departament.

#### **8.3. CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM**

Universitatea „Andrei Șaguna” din Constanța tratează produsul neconform prin eliminarea neconformităților detectate pe parcursul derulării procesului de învățământ. În cazul procesului didactic, produsul este achiziția de informații, capacități și aptitudini, care în practica socială vor face dovada competențelor câștigate. Aceste produse sunt evaluate calitativ prin examinare, colocvii, proiecte etc., în conformitate cu cerințele programelor de învățământ.

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

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

- controlul efectuat la admitere;
- controlul efectuat pe parcursul derulării procesului didactic (evaluările studenților semestriale/ anuale, evaluarea specializărilor și a disciplinelor, analiza planurilor de învățământ, a materialelor didactice, auditurile);

- controlul final al activității didactice (evaluarea studenților la finalizarea studiilor - examen de licență/ absolvire, procesul de acreditare a specializărilor, auditurile externe);
- controlul efectuat de client, care se concretizează prin neconformitățile depistate de către agenții economici la integrarea absolvenților pe piața forței de muncă.

Regulamentul de admitere, Regulamentul privind finalizarea studiilor (organizarea examenelor de licență disertație), precum și Regulamentul de practică, Regulamentul de evaluare studenți, Regulamentul ECTS, furnizează date pentru identificarea produsului neconform, indicatorii fiind furnizați de rezultatele la examenele de admitere, de an și finale.

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

Produsele neconforme sunt analizate de persoane autorizate (după caz), ținându-se cont de cerințele de calitate specificate. După examinare și evaluare efecte, aceste persoane decid asupra celor trei cazuri posibile:

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

Măsurile de corecție pentru intrare în conformitate sunt consemnate în *Fișa de neconformitate* ..

Analiza neconformităților și a tendințelor lor de apariție se iau în considerare pentru îmbunătățire și sunt date de intrare pentru analiza efectuată de management.

## 8.4. ANALIZA DATELOR

Universitatea „Andrei Șaguna” din Constanța determină, colectează și analizează datele corespunzătoare, pentru a demonstra adecvarea și eficacitatea sistemului de management al calității și pentru a evalua unde se poate interveni pentru îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității. Sunt incluse date rezultate din activitățile de măsurare, evaluare și monitorizare și din alte surse relevante.

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

Regulamentul intern, documentează acțiunile și metodele pentru analiza datelor și stabilește responsabilitățile pentru fiecare etapă a procesului de analiză a datelor.

## 8.5. ÎMBUNĂTĂȚIREA SMQ

### 8.5.1. ÎMBUNĂTĂȚIREA CONTINUĂ

Universitatea „Andrei Șaguna” din Constanța urmărește îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității, prin utilizarea politicii referitoare la calitate, a obiectivelor calității, a rezultatelor auditurilor, a analizei datelor, a acțiunilor corective și preventive și a analizei efectuate de management.

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

*Planifică* – se stabilesc noi obiective privind calitatea și se propun proiecte pentru realizarea acestor obiective;

*Efectuează* – prin documentare și instruire se implementează noi procese sau se modifică cele existente;

*Verifică* – prin măsurarea și monitorizarea proceselor, care se raportează la indicatori de performanță specificați în proceduri aplicabile și a produselor, care se raportează la cerințe specificate;

*Acționează* – pentru îmbunătățirea continuă a performanțelor proceselor, se raportează și se analizează rezultatele obținute în etapa de verificare, în cadrul analizei efectuate de management. Datele de ieșire sunt utilizate pentru stabilirea de noi obiective.

### **8.5.2. ACȚIUNI CORECTIVE**

În cadrul Universității „Andrei Șaguna” din Constanța, prin SMQ, se inițiază și derulează acțiuni corective pentru a elimina cauzele neconformităților depistate sau a altor situații nedorite și a preveni reapariția acestora. Regulamentul intern, documentează modul de lucru și responsabilitățile pentru acest proces.

După raportarea de către RMQ către Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității a situației produselor neconforme și înscrierea în *Registrul centralizator de neconformități*, coordonatorul Comisiei pentru asigurarea calității desemnează și emite *Decizii de numire a membrilor Comisiei de analiză a neconformităților*. Din comisie pot face parte, după caz: coordonatorul Comisiei pentru asigurarea calității, RMQ, responsabilul de proces, participanți la proces. La convocarea responsabilului de proces, se întrunește Comisia de analiză a NC, care:

- analizează documentele de intrare și documentele asociate și stabilește cauzele NC semnalate;
- stabilește acțiunile corective în vederea eliminării neconformității și inițiază completarea

*Raportul de acțiuni corective/preventive*.

*Rapoartele de acțiuni corective/preventive* sunt completate de Comisia de analiză neconformităților și sunt înregistrate de către RMQ în *Registrul rapoarte de acțiuni corective/preventive*. Un exemplar al *Raportului de acțiuni corective/preventive* se difuzează comisiei comisiei pentru asigurarea calității, iar altul rămâne la departamentul respectiv.

Implementarea (programarea/ monitorizarea) acțiunilor corective este coordonată de către responsabili de proces/ șefii de compartimente care raportează finalizarea lor responsabilului RMQ și Comisia pentru asigurarea calității.

Rezultatele acțiunilor corective sunt înregistrate în *Rapoartele de acțiuni corective* și în *Registrele de rapoarte acțiuni corective* ale departamentelor/ Comisiei pentru asigurarea calității.

Păstrarea înregistrărilor RMQ se face respectându-se condițiile de păstrare/ arhivare stabilite.

Rezultatele acțiunilor corective se utilizează ca date de intrare în analiza de management. În urma analizei de management sau a unor audituri interne programate de comisia pentru asigurarea calității, se verifică eficiența acțiunilor corective propuse. În cazul în care acțiunea corectivă nu a avut rezultatul scontat, responsabilii de proces vor propune noi acțiuni corective și se vor întocmi noi Rapoarte de acțiuni corective,

### **8.5.3. ACȚIUNI PREVENTIVE**

Universitatea „Andrei Șaguna” din Constanța menține și îmbunătățește calitatea procesului de învățământ și reduce continuu pierderile prin acțiuni preventive adecvate. Regulamentul intern, stabilește responsabilitățile managementului la vârf și a persoanelor cu responsabilități în procesul de învățământ și procesele suport privind inițierea și implementarea de acțiuni preventive.

Datele relevante pentru identificarea neconformităților potențiale sunt obținute din:

- datele de analiză a necesităților și a satisfacției clienților;
- datele de ieșire de la analiza efectuată de management;
- elementele de ieșire de la analiza datelor, date de măsurare a proceselor;
- înregistrările relevante ale SMQ, rezultate ale autoevaluărilor.

Aceste date sunt culese și sistematizate la nivel de facultate/ departament de către RMQ, în *Raportul preliminar pentru analiza efectuată de management anual* privind calitatea și centralizate de către Comisia pentru asigurarea calității la nivel de universitate. Analizele și identificarea cauzelor potențiale ale neconformităților se efectuează anual și atunci când este nevoie la toate nivelurile, de către Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității.

Rezultatele acestor analize sunt înregistrate *Raportul de reuniune al analizei efectuate de management*, conform Regulamentului cu privire la asigurarea calității. Acțiunile preventive inițiate în cadrul universității au drept scop prevenirea apariției neconformităților. În urma analizei posibilelor

cauze de neconformitate Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității propune un plan de acțiuni preventive.

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

- stabilirea obiectivului acțiunii preventive;
- stabilirea acțiunii preventive, a responsabilităților și a termenelor;
- implementarea eficienței acțiunii preventive;
- evaluarea eficienței acțiunii preventive.

Informațiile rezultate în urma verificării realizării acțiunilor preventive se regăsesc în *Raportul de acțiuni corective/preventive*.

Acțiunile preventive implementate vor fi verificate și evaluate periodic prin intermediul auditurilor interne și prin intermediul analizelor efectuate de management. Constatările referitoare la finalizarea acțiunilor preventive sunt efectuate de responsabilul SMQ sau Comisia pentru asigurarea calității (după caz) și completate în rapoarte ce conțin date de intrare pentru analizele de management.

**Data intrării în vigoare:**

**15.01.2011**

**Rector,**

**Prof. univ. dr. Aurel PAPARI**