

## CUPRINS

<b>1</b>	<b>Introducere.....</b>	<b>25</b>
1.1.	<i>Titlu, organizație și obiect.....</i>	25
1.2.	<i>Domeniu de aplicare .....</i>	26
1.3.	<i>Reglementări pentru utilizatori .....</i>	27
1.3.1	Condiții de difuzare .....	27
1.3.2	Utilizatorul intern .....	27
1.3.3	Utilizatorul extern.....	27
<b>2</b>	<b>Condiții cadru generale.....</b>	<b>28</b>
2.1.	<i>Norme utilizate, precizări asociate.....</i>	28
2.2.	<i>Organizare.....</i>	29
2.2.1	Scopul secțiunii .....	29
2.2.2	Transmiterea și îndeplinirea sarcinilor .....	29
2.2.3	Competențe.....	29
2.2.4	Conducerea facultății / departamentului .....	30
2.2.5	Compartimentul calitate .....	30
<b>3</b>	<b>Echivalări de terminologie generală și abrevieri .....</b>	<b>31</b>
<b>4</b>	<b>Elemente ale sistemului de management al calității .....</b>	<b>33</b>
4.1.	<i>Responsabilitatea conducerii facultății / departamentului.....</i>	33
4.1.1	Declarație fundamentală .....	33
4.1.2	Politica în domeniul calității.....	34
4.1.3	Obiectivul calității .....	36
4.1.4	Revizuirea managementului calității .....	37
4.1.5	Responsabilitatea și sarcinile delegatului autorității .....	38
4.1.6	Responsabilitatea și sarcinile compartimentului calitate .....	39
4.2.	<i>Sistemul AQ .....</i>	40
4.2.1	Scopul secțiunii .....	40
4.2.2	Descrierea sistemului AQ.....	40
4.2.2.1	Controlul și supravegherea activităților în domeniul calității .....	40
4.2.2.2	Demonstrarea calității .....	40
4.2.3	Planificarea calității .....	40
4.2.4	Competențele sistemului AQ.....	41
4.2.4.1	Facultatea / Departamentul.....	41
4.2.5	Analiza efectuată de management și auditul.....	41
4.2.6	Confidențialitatea documentației .....	41
4.3.	<i>Analiza contractului .....</i>	42
4.3.1	Scopul secțiunii .....	42
4.3.2	Domeniu de utilizare .....	42
4.3.3	Competențe.....	42

4.3.4	Documentație.....	42
4.4.	<i>Controlul proiectării</i> .....	43
4.4.1	Scopul secțiunii .....	43
4.4.2	Domeniu de utilizare .....	43
4.4.3	Competențe.....	43
4.4.3.1	Conducerea Facultății.../Departamentului .....	43
4.4.3.2	Titularul activității didactice.....	43
4.4.3.3	Compartimentul calitate .....	43
4.4.4	Maniera în care se procedează.....	43
4.5.	<i>Controlul documentelor</i> .....	45
4.5.1	Scopul secțiunii .....	45
4.5.2	Domeniu de utilizare .....	45
4.5.3	Terminologie .....	45
4.5.4	Competențe.....	46
4.5.5	Revizii ale documentelor .....	46
4.5.6	Emitere și distribuire .....	46
4.5.7	Durata de păstrare.....	46
4.6.	<i>Aprovizionare</i> .....	47
4.6.1	Scopul secțiunii .....	47
4.6.2	Domeniu de utilizare .....	47
4.6.3	Competențe.....	47
4.6.3.1	Acceptarea studenților la cursuri .....	47
4.6.4	Documente de acces la studii.....	47
4.7.	<i>Punerea la dispoziție</i> .....	49
4.8.	<i>Identificare și trasabilitate</i> .....	50
4.8.1	Scopul secțiunii .....	50
4.8.2	Domeniu de utilizare .....	50
4.8.3	Competențe.....	50
4.8.4	Reglementare generală .....	50
4.8.5	Trasabilitate.....	50
4.9.	<i>Conducerea procesului de formare profesională</i> .....	51
4.9.1	Scopul secțiunii .....	51
4.9.2	Domeniu de utilizare .....	51
4.9.3	Terminologie .....	51
4.9.4	Competențe.....	51
4.9.4.1	Titularul de disciplină .....	51
4.9.4.2	Colaboratorii titularului de disciplină .....	51
4.9.4.3	Conducerea facultății/departamentului și compartimentul calitate.....	52
4.9.5	Documentație.....	52
4.10.	<i>Validare (activități de examinare)</i> .....	53
4.10.1	Scopul secțiunii .....	53
4.10.2	Domeniu de utilizare .....	53
4.10.3	Terminologie .....	53
4.10.4	Competențe.....	53
4.10.4.1	Decanul facultății.....	53
4.10.5	Tipuri de activități de examinare .....	53
4.10.5.1	Examenul de admitere .....	55
4.10.6	Neconformități.....	55
4.10.7	Documentare.....	55
4.11.	<i>Supravegherea mijloacelor de examinare</i> .....	57
4.11.1	Scopul secțiunii .....	57
4.11.2	Domeniu de utilizare .....	57
4.11.3	Terminologie .....	57
4.11.4	Competențe.....	57
4.11.4.1	Titularul de disciplină.....	57

4.11.5	Procurarea de mijloace de examinare .....	57
4.11.6	Administrarea mijloacelor de examinare .....	58
4.12.	<i>Statutul examinării</i> .....	59
4.12.1	Scopul secțiunii .....	59
4.12.2	Generalități .....	59
4.13.	<i>Conducerea în caz de neconformități</i> .....	60
4.13.1	Scopul secțiunii .....	60
4.13.2	Domeniu de utilizare .....	60
4.13.3	Terminologie .....	60
4.13.4	Competențe .....	60
4.13.4.1	Compartimentul calitate .....	60
4.13.5	Decizii în caz de neconformități .....	60
4.13.5.1	Cu privire la studenți .....	60
4.13.5.2	Cu privire la procesul de formare .....	61
4.14.	<i>Măsuri de corecție și de prevenire</i> .....	62
4.14.1	Scopul secțiunii .....	62
4.14.2	Domeniu de utilizare .....	62
4.14.3	Terminologie .....	62
4.14.4	Competențe .....	62
4.14.4.1	Conducerea facultății / departamentului .....	62
4.14.4.2	Compartimentul calitate .....	62
4.14.5	Măsuri de corecție și de prevenire .....	62
4.15.	<i>Utilizare, depozitare, împachetare, protecție și expediere</i> .....	63
4.16.	<i>Înregistrările calității</i> .....	64
4.16.1	Scopul secțiunii .....	64
4.16.2	Domeniu de utilizare .....	64
4.16.3	Terminologie .....	64
4.16.4	Competențe .....	64
4.16.4.1	Fiecare persoană în parte .....	64
4.16.4.2	Locul de păstrare a documentelor .....	64
4.17.	<i>Audit de calitate intern</i> .....	66
4.17.1	Scopul secțiunii .....	66
4.17.2	Domeniu de utilizare .....	66
4.17.3	Competențe .....	66
4.17.3.1	Conducerea facultății / departamentului .....	66
4.17.3.2	Compartimentul calitate .....	66
4.17.3.3	Planul de audit .....	66
4.17.3.4	Raportul de audit .....	66
4.17.4	Premise de personal .....	67
4.18.	<i>Calificare</i> .....	68
4.18.1	Scopul secțiunii .....	68
4.18.2	Domeniu de utilizare .....	68
4.18.3	Competențe .....	68
4.18.3.1	Compartimentul calității .....	68
4.18.3.2	Conducerea facultății/departamentului .....	68
4.18.4	Reglementări care se hotărăsc .....	68
4.18.4.1	Calificare normală .....	68
4.18.4.2	Calificare specială .....	68
4.18.5	Măsuri referitoare la cerințele calității .....	69
4.19.	<i>Contacte permanente</i> .....	70
4.19.1	Scopul secțiunii .....	70
4.19.2	Domeniu de utilizare .....	70
4.19.3	Terminologie .....	70
4.19.4	Competențe .....	70
4.19.4.1	Conducerea facultății/departamentului .....	70

4.19.5	Asigurarea contactelor .....	70
4.20.	<i>Metode statistice</i> .....	71
4.20.1	Scopul secțiunii .....	71
4.20.2	Domeniu de utilizare .....	71
4.20.3	Competențe.....	71
4.20.3.1	Titularul de disciplină.....	71
4.20.3.2	Compartimentul calitate .....	71
<b>5</b>	<b>Index de termeni</b> .....	<b>72</b>

# 1 Introducere

## 1.1. Titlu, organizație și obiect

Acest manual al calității<sup>1</sup> este dedicat garantării calității în domeniul de formare al Facultății.../Departamentului...<sup>2</sup>. Adresa Facultății... / Departamentului... este.....

Obiectul manualului îl constituie activitățile din planul de învățământ al specializării ....., care trebuie absolvite în vederea obținerii unei formări profesionale în domeniul .....

În manual nu sunt cuprinse activitățile care nu aparțin în mod direct de formarea profesională a studenților, de pildă: conferințe, mese rotunde, sesiuni de comunicări, congrese.

Manualul Calității, iar prin el și sistemul de Asigurarea Calitatii construit pe baza lui, nu se ocupă cu aspectele de calitate ale celorlalte domenii din cadrul Facultății.../Departamentului..., cum sunt: cercetarea, colaborările cu parteneri externi sau activitățile de administrație și de prestări de servicii, în măsura în care acestea nu influențează în mod direct calitatea formării.

Baza legală care trebuie luată neapărat în considerare pentru acest manual și ca urmare și pentru sistemul AQ al Facultății.../Departamentului...este oferită de următoarele legi și reglementări:

- ◆ Legea învățământului
- ◆ Statutul personalului didactic
- ◆ Carta Universității ...
- ◆ Ordonanța guvernamentală nr.59/39.01.2000 privind managementul calității în învățământul superior.
- ◆ Regulamentul de organizare și desfășurare a procesului de învățământ de lungă durată din Universitatea ...
- ◆ Regulamentul de desfășurare a examenului de admitere în Universitatea ...
- ◆ Regulamentul de desfășurare a examenului de diplomă în Universitatea ...

---

<sup>1</sup> Manualul de management al calității este denumit în continuare “manualul QM”.

<sup>2</sup> Prin “domeniu de formare al Facultății.../Departamentului...” se înțelege domeniul pentru care departamentul este abilitat să pregătească viitorii absolvenți cu diplomă.

## 1.2. Domeniu de aplicare

Acest manual al calității este aplicabil după verificarea lui de către compartimentul calitate și după avizarea de către conducerea Facultății.../ Departamentului.... El este valabil pentru toate departamentele, catedrele și toate disciplinele care deservește specializarea de ..... potrivit planului de învățământ al acesteia.

Începând cu data de .... se activează versiunea **Rev.Nr.....**

### **1.3. Reglementări pentru utilizatori**

#### **1.3.1 Condiții de difuzare**

Manualul este difuzabil numai după ce această stare este aprobată de managementul care răspunde pentru implementarea acestui material. Manualul poate fi difuzat în întregime sau pe secțiuni. Intotdeauna partea difuzată va conține codul versiunii căreia îi aparține.

#### **1.3.2 Utilizatorul intern**

Utilizatorul intern al acestui manual:

- ◆ asigură în permanență, în domeniul de utilizare, concordanța manualului cu standardele în vigoare,
- ◆ informează compartimentul calitate asupra abaterilor de calitate sesizate în practică din punctul de vedere al obiectului manualului, respectiv asupra neconformităților.

#### **1.3.3 Utilizatorul extern**

Colaboratorii Facultății.../ Departamentului... au voie să transmită manualul sau extrase din acesta persoanelor din afara Facultății.../ Departamentului... doar cu acordul compartimentului calitate din cadrul Facultății.../ Departamentului..., care autorizează în numele managementului care răspunde de implementarea acestui manual.

Destinatarul extern se obligă să trateze acest manual în mod confidențial, să nu îl copieze, parțial sau integral, și să nu-l transmită altcuiva.

## 2 Condiții cadru generale

### 2.1. Norme utilizate, precizări asociate

Sistemul de management a calității din cadrul Facultății... / Departamentului... este construit în concordanță cu următoarele norme:

- ◆ SR ISO 8402: Managementul calității și asigurarea calității / Vocabular (Iulie 1995)
- ◆ SR ISO 9000-1: Standarde pentru managementul calității și asigurarea calității - Partea 1: Ghid pentru selecție și utilizare
- ◆ SR ISO 9001: Sisteme de management al calității, model pentru asigurarea calității / Expunerea - AQ referitoare la proiectare, dezvoltare, producție, montaj și întreținere
- ◆ SR ISO 9004-1: Managementul calității și elemente ale unui sistem de management al calității
- ◆ SR ISO 10013: Ghid pentru elaborarea manualelor calității (Noiembrie 1997).

Toate documentele valabile asociate acestui manual se regăsesc în lista cu documentele QA<sup>1</sup>. Această listă – ca de altfel toate documentele amintite în ea – se află, pe de o parte, în formă tipărită în cadrul Facultății... / Departamentului... la compartimentului calitate, iar pe de altă parte, se găsește stocată în calculatoarele compartimentului calitate în directorul “D:\AQ-Documente”. Toate documentele sunt păstrate sub numele lor.

---

<sup>1</sup> QA = Asigurarea calității.



## 2.2. Organizare

### 2.2.1 Scopul secțiunii

În secțiunea ce urmează se descrie structura de organizare a Facultății.../ Departamentului...care reprezintă organizația la care se referă acest manual AQ.

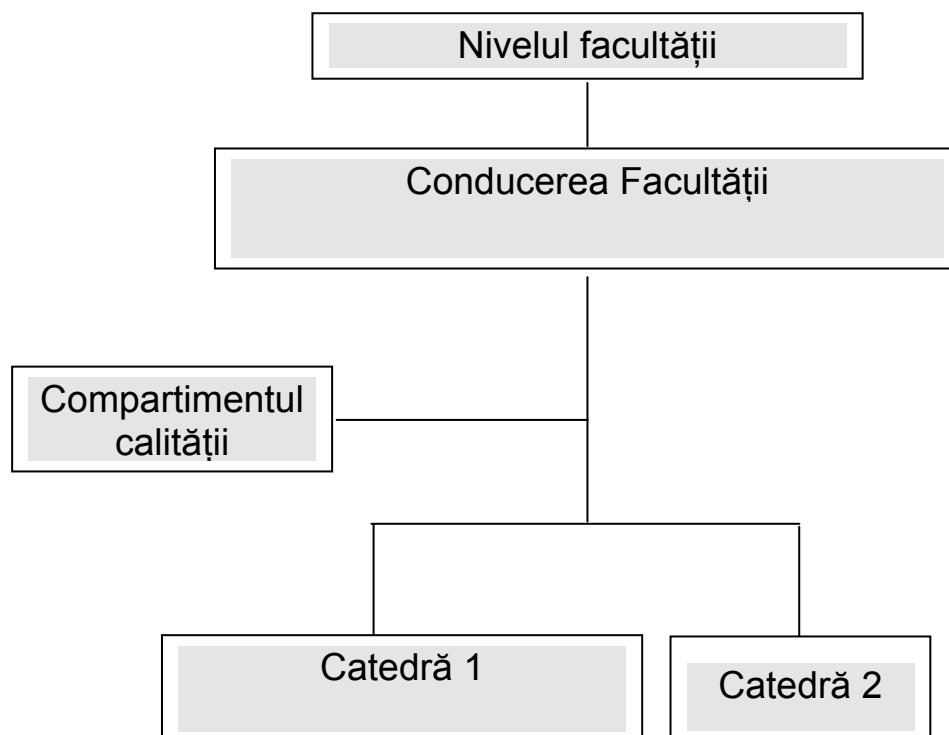
### 2.2.2 Transmiterea și îndeplinirea sarcinilor

Conducerea Facultății.../ Departamentului... este răspunzătoare de informarea, într-o măsură suficientă, a tuturor colaboratorilor asupra cerințelor ce rezultă din manualul AQ al Facultății... / Departamentului..., de familiarizarea acestora cu cerințele și de luarea în considerare a cerințelor în vederea îndeplinirii sarcinilor de lucru.

### 2.2.3 Competențe

Schema bloc a structurii organizatorice a Facultății.../ Departamentului...este prezentată în fig. 2-1. Ea evidențiază poziția compartimentului calității în cadrul Facultății.../ Departamentului....

În afara manualului AQ competențele apar și în procedurile QA precum și, parțial, în fișele posturilor.



**Figura 2-1: Schema bloc a structurii organizatorice a Facultății..... / Departamentului.....**

### **2.2.4 Conducerea facultății / departamentului**

Conducerea Facultății / Departamentului este răspunzătoare de pregătirea studenților specializării de ... în cadrul Facultății... / Departamentului... și poartă astfel răspunderea totală asupra formării profesionale în domeniul ei / lui de competență. Conducerea are răspunderea nemijlocită pentru sistemul AQ și este răspunzătoare în acest context și pentru evaluarea sistemului AQ.

### **2.2.5 Compartimentul calitate**

Compartimentul calitate este răspunzător de realizarea și de eficiența sistemului AQ stabilit împreună cu conducerea Facultății.../ Departamentului.... Compartimentul calitate coordonează și conduce toate activitățile de asigurare a calității, concepe, îngrijește și controlează edițiile și modificările manualului AQ.

### 3 Echivalări de terminologie generală și abrevieri

Client	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ piața forței de muncă</li> <li>▪ student</li> </ul>
conducerea procesului	conducerea procesului de formare profesională
Contractant	facultatea, în relația cu studenții pe bază de contracte de studiu
criterii de recepție	criterii de admitere în diferite etape ale procesului
Cumpărător	studentul care are un contract de studiu cu facultatea
Defect	student exmatriculat ca urmare a nesatisfacerii condițiilor de promovabilitate
Furnizor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• licee, alte catedre și alte departamente ale universității, alte universități</li> <li>• departamentul/facultatea în relația cu clienții săi</li> </ul>
Înregistrări	procese verbale și alte documente care furnizează dovezi obiective ale activităților efectuate și ale rezultatelor obținute
operație de recepție	examen de admitere în diferite etape ale procesului
Organizație	facultate / departament
Proces	procesul de formare profesională
Produse	absolvenți cu o formare profesională în domeniul.....
Proiectare	fundamentare de noi activități de formare profesională
Revizuire	activitate sistematică întreprinsă pentru a asigura în mod continuu potrivirea, adecvanța și eficiența aspectului urmărit în vederea atingerii unor obiective clar specificate

structură organizatorică	structura organizatorică a facultății / departamentului
Subcontractant	catedre și departamente pe care facultatea le abilitază prin “note de comandă” să desfășoare activități în cadrul procesului
Validări	examinări în scris, examări orale, parțiale sau generale, evaluări de exerciții, teme de casă și proiecte individuale sau în echipă, care pot constitui dovezi obiective

## **4 Elemente ale sistemului de management al calității**

### **4.1. Responsabilitatea conducerii facultății / departamentului**

#### **4.1.1 Declarație fundamentală<sup>1</sup>**

Conducerea Facultății... / Departamentului... se obligă să îmbunătățească permanent calitatea pregătirii profesionale a studenților pentru a satisface astfel cerințele pieței forței de muncă în ceea ce privește nivelul de pregătire al absolvenților. Acest lucru este stabilit în manualul de față prin politica în domeniul calității. Testarea curentă a sistemului AQ urmărește asigurarea adaptării sale la utilizarea în practică. Sistemul AQ servește și pentru ca toate activitățile cu efect asupra calității formării profesionale să fie planificate, coordonate și supravegheate sistematic. În felul acesta sunt îndeplinite cerințele interne și externe care se referă la aceste activități ale procesului de învățământ.

Manualul AQ îndeplinește cerințele SR ISO 9001 și prevederile precizărilor din contractele de studiu referitoare la procesul de formare profesională.

Prin această declarație conducerea organizației îi obligă pe toți colaboratorii să-și desfășoare activitățile, de o manieră cât mai bună, în acord cu precizările din acest manual AQ.

Compartimentul calitate este răspunzător pentru planificarea, supravegherea și corectarea sistemului de management al calității și este obligat să informeze conducerea Facultății... / Departamentului... asupra problemelor QA importante. Evaluarea sistemului AQ de către conducerea Facultății... / Departamentului... se realizează prin examinarea și aprecierea rezultatelor auditurilor interne de către conducerea facultății / departamentului și a măsurilor care se impun în consecință și care se dispun.

Fiecare colaborator al Facultății... / Departamentului... are îndatorirea de a-și aduce contribuția personală la aplicarea politicii în domeniul calității în sensul acestei declarații fundamentale.

Data .....

Conducerea Facultății.....  
Prof.dr.ing. ....

Conducerea Departamentului.....  
Prof.dr.ing. ....

---

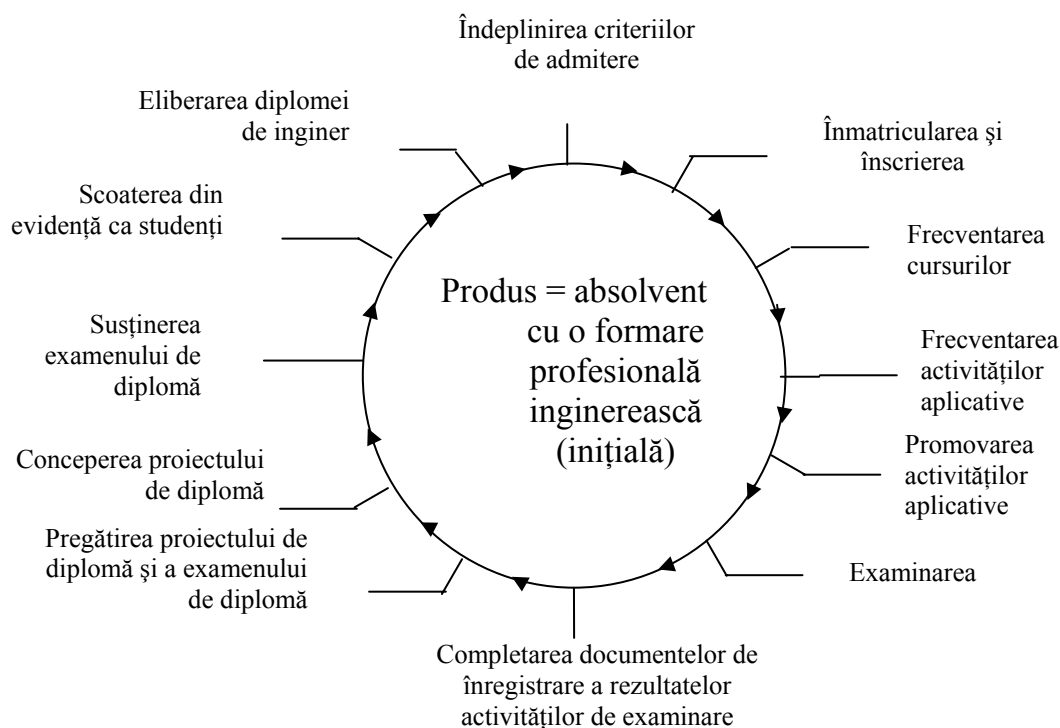
<sup>1</sup> Angajamentul conducerii.

## 4.1.2 Politica în domeniul calității

Următoarele puncte direcționează

### Politica Facultății... / Departamentului... în domeniul calității :

- ◆ Facultatea... / Departamentul... încadrează problema calității formării profesionale a absolvenților precum și problema calității pregătirii studenților, asociată celei dintâi, în rândul obiectivelor prioritare ale facultății / departamentului și include asigurarea lor între principiile fundamentale de conducere ale facultății / departamentului. Rezolvarea lor constituie un proces continuu.
- ◆ Facultatea... / Departamentul... privește problema calității formării absolvenților săi ca o sarcină importantă de conducere și asigură transpunerea ei pe toate nivelurile sub forma de obiective concrete (de exemplu: diminuarea cotei de nepromovabilitate, creșterea nivelului de cunoștințe al studenților, ridicarea calității și sporirea actualității formării profesionale) și de reguli de conduită în toate activitățile procesului de formare profesională – activități menționate în



bucla calității (fig.4-1.).

### Figura 4-1: Bucla calității exemplificată pentru facultati de inginerie

- ◆ Formarea profesională a absolventului trebuie să îi ofere acestuia șanse cât mai mari pentru atingerea unei poziții adecvate în economie sau într-o altă organizație.

- ◆ Facultatea... / Departamentul... consideră că scopul său este acoperirea nevoilor actuale și viitoare ale pieței forței de muncă corespunzător cerințelor de formare profesională exprimate de aceasta.
- ◆ Facultatea.../Departamentul... efectuează periodic analize de evaluare detaliată a nivelului calității formării profesionale asigurate de facultate / departament, cu scopul de a identifica punctele slabe ale procesului de formare profesională, de a lua măsuri de corecție și de a întreprinde acțiunile corective necesare și de a documenta progresele înregistrate.
- ◆ În cadrul Facultății.../ Departamentului... , pe de-o parte, se procedează la informarea amănunțită a tuturor colaboratorilor asupra aspectelor referitoare la calitate și la motivarea acestora pentru o atitudine conștientizată referitoare la calitate, iar pe de altă parte, se pune un accent deosebit pe calitatea măsurilor de formare a colaboratorilor.
- ◆ Facultatea.../Departamentul... se străduiește să mențină un contact intens cu absolvenții săi și încearcă, prin organizarea de activități de formare continuă, să-și realizeze sarcina de a-i perfecționa.
- ◆ Facultatea... / Departamentul... întreprinde acțiuni de atragere a absolvenților din liceele care, în timp, au oferit studenți bine motivați și bine pregătiți.

Conducătorul de facultății / departamentului Conducătorul compartimentului calitate

Prof. ....

Ing. ....

### 4.1.3 Obiectivul calității

Definirea unor obiective măsurabile ale calității pentru practica procesului de formare profesională se dovedește deosebit de anevoioasă. Toate variantele imaginate evidențiază existența a foarte mulți parametri. Din acest motiv ne formulăm, în mod sintetic, următorul obiectiv al calității:

#### **ACȚIONĂM PENTRU A NE ÎMBUNĂȚĂȚI ÎN PERMANENȚĂ**

El se bazează pe faptul că prin efortul permanent al tuturor colaboratorilor de “a face mai bine” se ajunge în adevăr în situația de a se face efectiv mai bine.



#### 4.1.4 Revizuirea asigurării calității

Scopul sistemului AQ este acela de a transpune politica în domeniul calității a Facultății... / Departamentului... din Universitatea ..... prin intermediul cerințelor SR ISO 9000.

Sistemul va fi revizuit la intervale regulate, cel puțin o dată pe an, de către conducerea Facultății... / Departamentului... pentru a se stabili dacă sistemul este adecvat și eficient. Aceste revizuiți cuprind o evaluare și o apreciere cuprinzătoare a fiecărei situații a sistemului AQ, punându-se accentul pe următoarele:

- ◆ Rapoarte referitoare la calitate
- ◆ Rezultate ale auditului de calitate intern întreprins și ale activităților care au rezultat de aici
- ◆ Declarații referitoare la eficiența sistemului AQ din punctul de vedere al îndeplinirii politicii în domeniul calității
- ◆ Atingerea și formularea obiectivelor anuale în domeniul calității
- ◆ Influențe, fapte, cunoștințe care cer adaptarea / schimbarea sistemului AQ, respectiv a politicii în domeniul calității.

Rezultatele acestor revizuiți sunt consemnate într-un raport de revizuire a managementului iar realizarea măsurilor și activităților care rezultă de aici este asigurată de conducătorul compartimentului calitate.

#### **4.1.5 Responsabilitatea și sarcinile delegatului autorității**

Responsabilitatea exercitării autorității (conducerii de nivel superior) revine conducătorului Facultății... / Departamentului..., prof.dr.ing. ..., numit în continuare delegatul autorității. Sarcinile delegatului autorității sunt:

- ◆ Să formuleze “obiectivele calității”.
- ◆ Să se asigure că obiective calității sunt înțelese de către colaboratori și că sunt implementate.
- ◆ Să sintetizeze trecutul și viitorul politicii în domeniul calității și principiile calității.
- ◆ Să întreprindă revizuirea managementului.
- ◆ Să reglementeze competențele și responsabilitățile colaboratorilor.
- ◆ Să numească conducătorul compartimentului calitate.

#### **4.1.6 Responsabilitatea și sarcinile compartimentului calitate**

Conducătorul compartimentului calitate, dl. ...., este subordonat profesional și disciplinar în mod direct conducerii Facultății.../ Departamentului....

Responsabilitatea și sarcinile compartimentului calitate cuprind:

- ◆ participare la configurarea și transpunerea politicii în domeniul calității și principiilor calității
- ◆ coordonarea, consilierea și supravegherea tuturor compartimentelor facultății / departamentului în ceea ce privește asigurarea calității
- ◆ introducerea și menținerea unui sistem de management al calității
- ◆ publicarea și modificarea documentelor referitoare la calitate
- ◆ elaborarea rapoartelor referitoare la calitate
- ◆ testarea instrucțiunilor procedurale ale QA din punctul de vedere al conformității sistemului și organizarea operației de schimbare
- ◆ introducerea de măsuri de corecție
- ◆ planificarea și realizarea auditului intern al calității la cerere
- ◆ instruirea și perfecționarea colaboratorilor în ceea ce privește asigurarea calității.

## **4.2. Sistemul AQ**

### **4.2.1 Scopul secțiunii**

Scopul acestei secțiuni îl constituie descrierea sistemului de management al calității (sistemul AQ) al Facultății... / Departamentului.... precum și stabilirea măsurilor necesare cu ajutorul cărora se asigură faptul că sistemul AQ se utilizează și se supraveghează în conformitate cu ceea ce s-a stabilit.

### **4.2.2 Descrierea sistemului AQ**

Necesitățile sistemului AQ referitoare la conducerea și supravegherea mijloacelor și activităților care influențează calitatea formării profesionale se descriu prin instrucțiuni, planuri de desfășurare a activităților și alte mijloace. Dacă cerințele anumitor activități didactice fac necesară modificarea activităților, atunci activitățile pot fi schimbate de către facultate / departament.

#### **4.2.2.1 Controlul și supravegherea activităților în domeniul calității**

Activitățile în domeniul calității ale Facultății... / Departamentului....se desfășoară pe bază de instrucțiuni scrise care corespund necesităților tehnice și verificărilor specificate în scopul satisfacerii condițiilor care trebuie îndeplinite prin activități. La nevoie, pretențiile din documentele de verificare și examinare se pun de acord cu cele ale universității, studenților, ale altor instituții, respectiv departamente, facultăți și licee. Altfel, sunt valabile directivele manualului AQ.

#### **4.2.2.2 Demonstrarea calității**

Calitatea este demonstrată, în cursul și / sau după finalizarea aplicării măsurilor prevăzute, prin verificarea și supravegherea activităților de formare profesională precum și a documentelor care rezultă din acestea. Demonstrarea calității depinde de organizația care este responsabilă cu măsurile menționate. De regulă, demonstrarea este întreprinsă de persoane competente care nu sunt însărcinate în mod nemijlocit și cu realizarea muncii propriu-zise a cărei calitate se examinează. Respectând aceste condiții, înseamnă că astfel de persoane pot aparține însăși organizației menționate. [→ Procedură operațională : instrucțiuni referitoare la documentația de pregătire a procesului de formare profesională.]

### **4.2.3 Planificarea calității**

Planificarea calității se realizează prin ansamblul procedurilor. Procedurile concepute de o manieră orientată pe proces servesc pentru ajungerea la o îmbunătățire continuă a calității.

## **4.2.4 Competențele sistemului AQ**

### **4.2.4.1 Facultatea / Departamentul**

Competențele din interiorul facultății / departamentului referitoare la sistemul AQ, care revin personalului de conducere și personalului de execuție, sunt, principial, descrise și stabilite prin acest manual AQ și prin documentația care aparține de el (de exemplu: fișa postului).

### **4.2.5 Analiza efectuată de management și auditul**

Conducerea Facultății... / Departamentului... evaluează și apreciază starea și eficiența sistemului AQ, cel puțin o dată pe an, pe baza discuțiilor purtate în mod regulat la nivel de facultate / departament. [→ Procedură operațională: evaluare internă continuă.]

### **4.2.6 Confidențialitatea documentației**

Cuprinsul acestui manual AQ, inclusiv instrucțiunile de utilizare, conțin un Know-How confidențial al Facultății... / Departamentului... și trebuie considerat, de aceea, ca proprietate intelectuală a Facultății... / Departamentului.... Transmiterea către utilizatori este tratată conform secțiunii 1.3 a acestui manual AQ, iar transmiterea parțială sau totală către străini poate fi decisă numai de către conducerea Facultății... / Departamentului....

### **4.3. Analiza contractului**

#### **4.3.1 Scopul secțiunii**

Scopul îl constituie evitarea greșelilor la nivelul interfeței piața forței de muncă – universitate prin examinarea cererilor și exigențelor pieței forței de muncă vis-à-vis de formarea profesională în domeniul ..... precum și prin punerea de acord a măsurilor interne cu rezultatele examinării. Această secțiune trebuie privită ca fiind în legătură cu secțiunea 4.4. din acest manual.

#### **4.3.2 Domeniu de utilizare**

Reglementarea vizează vis-à-vis de pretențiile specifice pieței forței de muncă întrebările care rezultă din aceste pretenții și relațiile cu piața forței de muncă.

#### **4.3.3 Competențe**

Principial, competența contactului cu piața forței de muncă, exprimat prin planul de învățământ, revine conducerii Facultății.../ Departamentului.... Inițiativele altor colaboratori (de exemplu, cele ale celor proaspăt școlarizați) sunt de dorit și, în măsura în care au sens, se iau în considerare. Pentru conformitatea conținuturilor programelor diferitelor activități didactice, considerate în mod individual, este responsabil titularul fiecărei discipline.

#### **4.3.4 Documentație**

Toate însemnările, în special programele analitice păstrate de către fiecare titular de disciplină. Acestea se supun unei actualizări permanente.

## **4.4. Controlul proiectării**

### **4.4.1 Scopul secțiunii**

În această secțiune este descris modul în care în cadrul Facultății.../ Departamentului... se asigură conformitatea noilor activități didactice introduse în procesul de formare profesională cu obiectivele de specialitate și cu politica în domeniul calității promovată de facultate / departament.

### **4.4.2 Domeniu de utilizare**

Toate activitățile didactice din cadrul Facultății.../ Departamentului....

### **4.4.3 Competențe**

#### **4.4.3.1 Conducerea Facultății.../Departamentului...**

Conducerea Facultății.../Departamentului... poartă, prin competența didactică cu care a fost investită, întreaga răspundere pentru orientarea și dezvoltarea specializării ..... Orientarea specializată a cursurilor oferite de Facultate.../ Departament... este supravegheată pe baza experienței câștigate prin angajamente internaționale și naționale colective și prin activitățile individuale corespunzătoare ale colaboratorilor (membru al unor organizații, comitete și comisii internaționale și naționale, organizator și coorganizator de conferințe internaționale și naționale etc) și pe baza contactelor cu piața forței de muncă respectiv cu absolvenții care activează în practică. Totodată conducerea Facultății.../ Departamentului... este răspunzătoare de evaluarea proiectelor de organizare a activităților didactice.

#### **4.4.3.2 Titularul activității didactice**

Titularul activității didactice configurează activitatea didactică având în vedere atât cerințele calității și posibilitatea de îndeplinire a acestora în ceea ce privește realizarea, verificarea și avizarea cât și alte norme și reglementări.

#### **4.4.3.3 Compartimentul calitate**

Compartimentul calitate răspunde de valorificarea reacției venite din partea studenților. Rezultatele evaluării se iau în considerare în proiectarea planului de învățământ și a ofertei de discipline pentru anul universitar imediat următor.

### **4.4.4 Maniera în care se procedează**

Ca și în cazul majorității activităților de perfecționare, și în cazul perfecționării universitare este necesară o dezvoltare permanent inovativă a disciplinelor. Din acest punct de vedere trebuie neapărat să se facă distincție între o disciplină inclusă deja în planul de învățământ și o nouă disciplină care trebuie introdusă în planul de

Învățământ, la acest ultim aspect referindu-se secțiunea de față. Conducerea Facultății.../ Departamentului... evaluează ideea configurării unei noi discipline, stabilește titularul disciplinei și determină prin discuții cu titularul și cu compartimentul calitate, cerințele calității.

În cursul proiectării planului de învățământ și a ofertei de discipline se procedează în permanență la compararea rezultatelor cu cerințele calității pentru ca de la început să se asigure un rezultat corespunzător cerințelor din acest sistem AQ.

Modificările de proiectare parcurg același proces ca și cel aferent unei noi proiectări.



## **4.5. Controlul documentelor**

### **4.5.1 Scopul secțiunii**

În această secțiune sunt descrise măsurile care asigură elaborarea adecvată, potrivit scopului urmărit, reglementară și corectă a documentelor QA din punctul de vedere al verificării, aprobării, distribuirii, modificării și al introducerii lor în sistem.

### **4.5.2 Domeniu de utilizare**

Această problemă vizează toate documentele QA care, conform manualului AQ, sunt necesare pentru asigurarea calității. Aici intră:

- ◆ manualul AQ, instrucțiunile procedurale QA generale și specifice activităților didactice;
- ◆ înregistrările calității referitoare la activitățile didactice precum și cele referitoare la studenți.

Toate documentele QA sunt înserate într-o listă care conține termene de valabilitate și stadiul de revizuire.

### **4.5.3 Terminologie**

În plus față de noțiunile generale, pentru uniformizarea terminologiei se mai introduc și următoarele noțiuni:

- ◆ Înregistrările calității: dovazi obiective (certificat sau adeverință) referitoare la rezultatul unei verificări, care pot servi în fața unui viitor patron (furnizor de loc de muncă) ca o dovadă asupra calității. Ca dovadă obiectivă în acest context se consideră foaia matricolă.
- ◆ Documente ale QA : Prin aceasta se înțeleg toate documentele care cuprind cerințele calității și specificații referitoare la aceasta.
- ◆ Revizuire : Examinarea în scopul modificării documentelor QA.
- ◆ Documente valabile : Sunt acele documente care consemnează ultimul stadiu de revizuire și care sunt, respectiv, prezente în lista documentelor admise să circule.

#### **4.5.4 Competențe**

În ceea ce privește domeniul și conținutul formării, asigurarea corectitudinii și integrității documentelor intră în competența compartimentului calitate și a fiecărui titular de disciplină. Documentele se întocmesc în concordanță cu dispozițiile interne iar dacă este necesar și / sau cu cerințele externe.

Avizarea și admiterea documentelor care pot fi utilizate revin titularului de disciplină și compartimentului calitate. Aprobarea se consemnează prin semnarea și datarea documentului.

#### **4.5.5 Revizii ale documentelor**

Dacă documentele QA sunt reverificate, atunci ele primesc statutul de “document revizuit”. Modificările se realizează doar de către organizația care a conceput documentele originale. Reverificarea și aprobarea se desfășoară după aceleași criterii ca și cele avute în vedere la conceperea documentelor originale.

#### **4.5.6 Emitere și distribuire**

Distribuirea documentelor se efectuează de către organizație. De asemenea ea este responsabilă și de schimbarea și notarea numărului de ordine al reviziei (de exemplu 01, 02, ...) în lista documentelor aprobate. Ca anexă la documentele modificate de către organizație, se adaugă și o listă a celor cărora li se distribuie documentele. Organizația expediază documentele revizuite. Organizațiile care primesc documentele modificate confirmă primirea prin semnătură și datare în lista de distribuție și predau compartimentului calitate documentele care acum nu mai sunt valabile. Compartimentul calitate taie documentele strânse și le transportă la hârtie veche. Totodată arhivează pe un interval de timp prestabilit un exemplar din documentele care nu mai sunt valabile.

#### **4.5.7 Durata de păstrare**

Toate documentele menționate în secțiunea 4.5.3 cu titlu de documente valabile sunt supuse în mod necesar operației de documentare. Perioada de păstrare prestabilită este de 7 ani. Locurile de păstrare ale diferitelor documentelor valabile sunt cele precizate în diferitele secțiuni ale acestui manual AQ.

## 4.6. Aprovizionare

### 4.6.1 Scopul secțiunii

În această secțiune sunt descrise competențele și activitățile care trebuie derulate pentru a se satisface cerințele formulate în vederea admiterii studenților la cursuri și la examene. Totodată, în această secțiune sunt stabilite și criteriile de selecție a titularilor de disciplină.

### 4.6.2 Domeniu de utilizare

Această descriere a QA este valabilă pentru toți studenții și titularii de disciplină.

### 4.6.3 Competențe

#### 4.6.3.1 Acceptarea studenților la cursuri

Titularul de disciplină este responsabil de specificarea anuală, înainte de începerea anului universitar, a pre-requisit-ului disciplinei în concordanță cu planul de învățământ. Conducerea Facultății.../ Departamentului... este responsabilă de admiterea sau neadmiterea studenților la studiul fiecărei discipline în conformitate cu pre-requisit-ul aparținător. În caz de neadmitere, conducerea Facultății.../ Departamentului... precizează studentului, înainte de începerea anului universitar, care sunt examenele lipsă și de diferență care trebuie susținute și informează titularii de disciplină cu privire la această problemă. Toate aceste activități se documentează prin documentele de acces la studii.

### 4.6.4 Documente de acces la studii

Ca document de acces la studii se consideră contractul studentului cu facultatea. El se completează cu disciplinele obligatorii, opționale și facultative din planul de învățământ și, atunci când este cazul, cu disciplinele lipsă sau diferență conform secțiunii 4.6.3.1.

Pentru alegerea disciplinelor opționale sau facultative organizația informează studenții cu privire la:

- *titularul disciplinei și colaboratorii săi din cadrul disciplinei din punctul de vedere al:*
  - studiilor universitare și post-universitare și al titlului științific,
  - experienței practice a dovedite;
- *conținutul disciplinei în ceea ce privește:*

- legătura cu cerințele pieței forței de muncă,
- conexiunile post-requisit.

#### **4.7. Punerea la dispoziție**

Această secțiune nu corespunde sistemului AQ aici prezentat și de aceea nu va fi luată în considerare în acest manual AQ.

## **4.8. Identificare și trasabilitate**

### **4.8.1 Scopul secțiunii**

Această secțiune reglementează operațiile de identificare referitoare la studenți și la documentele acestora.

### **4.8.2 Domeniu de utilizare**

Domeniul de utilizare îl reprezintă operațiile de identificare a studenților și a documentelor asociate admiterii studenților la studii (documente de admitere), studiilor efectuate (examinărilor) și susținerii proiectului de diplomă.

Operațiile de identificare referitoare la mijloacele de examinare sunt reglementate în secțiunea 4.11 a acestui manual AQ, iar cele referitoare la neconformități în secțiunea 4.13.

### **4.8.3 Competențe**

Pentru corectitudinea și integritatea operațiilor de identificare a documentelor și studenților sunt responsabili titularii de disciplină și conducerea Facultății... / Departamentului....

### **4.8.4 Reglementare generală**

Ca bază de identificare a studenților servește numărul lor matricol.

### **4.8.5 Trasabilitate**

Trasabilitatea procesului de formare profesională în domeniul .... a fiecărui student în cadrul Facultății.../ Departamentului... se realizează prin registrul matricol, registre de evidență și prin carnetul de student.

## **4.9. Conducerea procesului de formare profesională**

### **4.9.1 Scopul secțiunii**

Sarcina conducerii procesului de formare este reprezentată de realizarea procesului de formare în condițiile acestui manual AQ și al specificațiilor aferente.

### **4.9.2 Domeniu de utilizare**

Activități didactice de orice fel, adică cursuri, seminarii, lucrări de laborator, proiecte, teme de casă.

### **4.9.3 Terminologie**

În plus față de terminologia generală se mai definesc și următorii termeni:

- ◆ Formare profesională: transmiterea de cunoștințe atestate de la titularul de disciplină și colaboratorii acestuia spre studenți.
- ◆ Conducerea procesului de formare profesională: o intervenție în procesul de formare profesională, care are ca urmare o schimbare a manierei de realizare a activității didactice sau o modificare a materialului de studiu transmis.
- ◆ Colaboratorii titularului de disciplină: cadre didactice titulare sau asociate care conduc activitățile didactice aplicative (seminarii, lucrări de laborator, proiecte, teme de casă) asociate unei discipline și care nu sunt titulari ai acelei discipline.

### **4.9.4 Competențe**

#### **4.9.4.1 Titularul de disciplină**

Titularul de disciplină are în competență conceperea notelor de curs și susținerea prelegerilor, asigurarea suportului pentru prelegeri (note de curs scrise, manuale, bibliografie – toate accesibile), conceperea tematicii și structurii activităților didactice aplicative, asigurarea suportului acestora din urmă împreună cu colaboratorii sau – atunci când este cazul - singur, respectarea orarului tuturor activităților didactice, pregătirea, planificarea, organizarea și desfășurarea în condiții reglementare a activităților de examinare prevăzute prin planurile de învățământ.

#### **4.9.4.2 Colaboratorii titularului de disciplină**

Colaboratorii titularului de disciplină au în competență conceperea tematicii și structurii activităților didactice aplicative împreună cu titularul de disciplină, conceperea suportului activităților didactice aplicative, singuri sau – atunci când este cazul – împreună cu titularul de disciplină, susținerea activităților didactice aplicative, respectarea orarului acestora și implicarea în pregătirea, planificarea, organizarea și desfășurarea activităților de examinare potrivit celor stabilite de titularul de disciplină.

#### **4.9.4.3 Conducerea facultății/departamentului și compartimentul calitate**

Conducerea facultății / departamentului și compartimentul calitate au în competență controlul transpunerii măsurilor de corecție care rezultă din audit.

#### **4.9.5 Documentație**

Formarea profesională a studenților se realizează și se documentează prin utilizarea instrucțiunilor și a documentelor prevăzute.



## **4.10. Validare (activități de examinare)**

### **4.10.1 Scopul secțiunii**

Secțiunea tratează activitățile de examinare care au drept scop controlarea procesului de formare profesională a fiecărui student în parte.

### **4.10.2 Domeniu de utilizare**

Validarea se aplică tuturor activităților de examinare care se referă la programele de studiu prin care se realizează procesul de formare profesională.

### **4.10.3 Terminologie**

Toate activitățile de examinare sunt definite în Regulamentul de organizare și desfășurare a procesului de învățământ de lungă durată din Universitatea ....

### **4.10.4 Competențe**

#### **4.10.4.1 Decanul facultății**

Decanul facultății este responsabil de organizarea examenului de admitere în facultate, de organizarea examenului de diplomă și de administrarea tuturor documentelor de consemnare a rezultatelor activităților de examinare în intervalul de timp cât acestea nu se găsesc la departament, catedre sau rectorat.

#### **4.10.4.2 Directorul de departament**

Directorul de departament este responsabil de desfășurarea examenului de diplomă și de administrarea documentelor asociate acestuia în intervalul de timp cât ele se găsesc în departament.

#### **4.10.4.3 Titularul de disciplină**

Titularul de disciplină este responsabil de toate activitățile de examinare menționate în secțiunea 4.9.4.1.

#### **4.10.4.4 Colaboratorii titularului de disciplină**

Colaboratorii titularului de disciplină sunt responsabili de toate activitățile de examinare menționate în secțiunea 4.9.4.2.

### **4.10.5 Tipuri de activități de examinare**

Activitățile de examinare sunt structurate conform organigramei din fig.4-10.

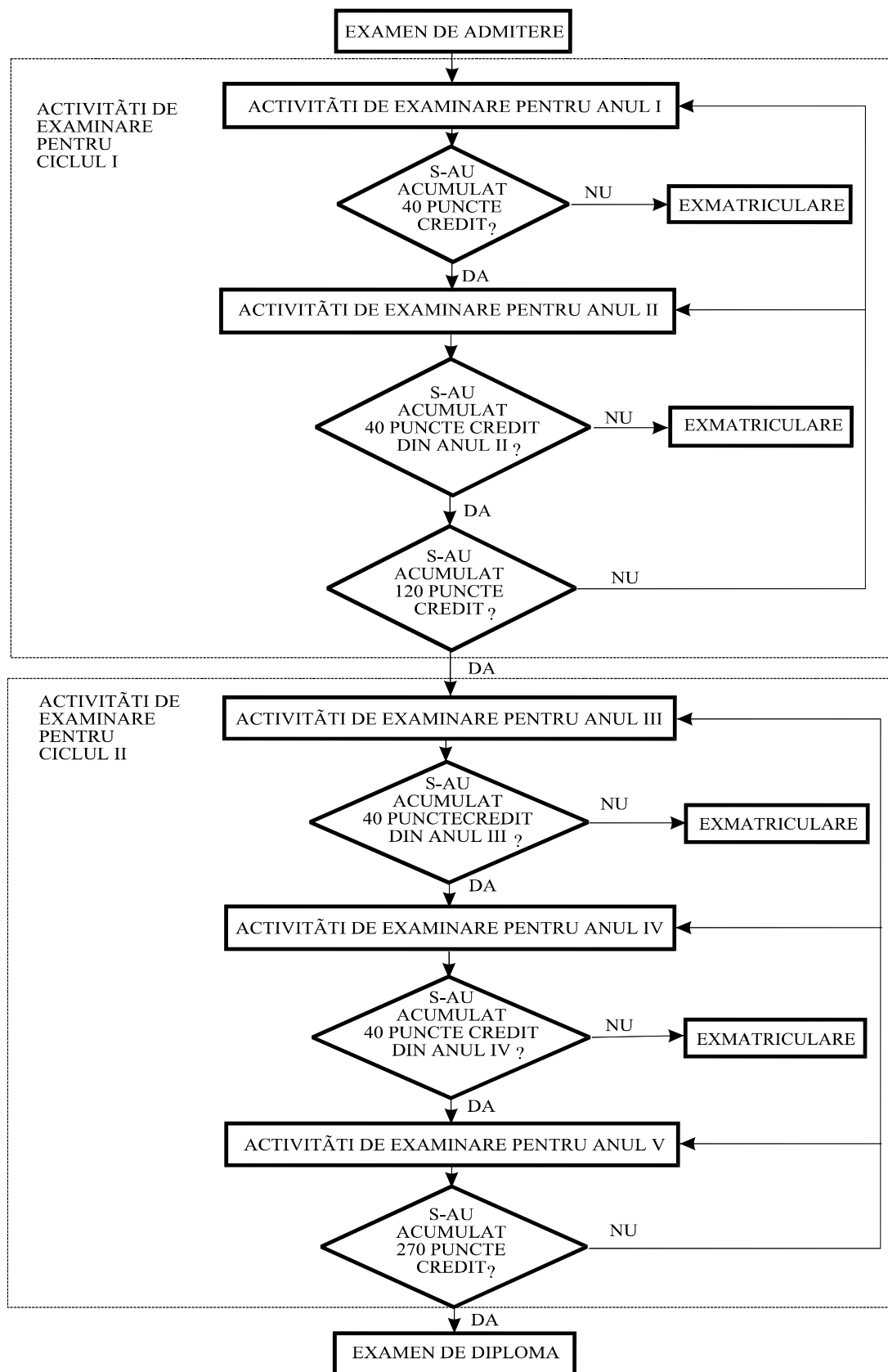


Fig.4-10: Structura activităților de examinare

#### **4.10.5.1 Examenul de admitere**

Examenul de admitere este destinat stabilirii candidaților acceptați pentru parcurgerea programelor de formare profesională oferite de facultate. Candidații se acceptă pe criterii valorice. Candidații admiși primesc statutul de student al Universității ... la Facultatea de ..... Examenul de admitere se organizează și se derulează în conformitate cu regulamentul de desfășurare a examenului de admitere.

În cazul când un candidat nu este acceptat, accesul său la programele de formare profesională este blocat până la susținerea unui nou examen de admitere și acceptarea sa pe baza acestuia.

#### **4.10.5.2 Activități de examinare în ciclul I și în ciclul II**

Activitățile de examinare în cadrul ciclurilor I și II se derulează potrivit prevederilor Regulamentului de organizare și desfășurare a procesului de învățământ de lungă durată din Universitatea .... Accesul la studiile dintr-un an de studii este controlat de către decanatul facultății pe baza îndeplinirii condițiilor conținute de diverse activități de examinare anterioare.

La cererea studenților, absolvirea ciclurilor de studii se consemnează printr-un certificat de studii eliberat de facultate.

#### **4.10.5.3 Examenul de diplomă**

Activitățile de examinare care compun examenul de diplomă se derulează potrivit Regulamentului de desfășurare a examenului de diplomă. Studenții care nu au acces la examenul de diplomă, ca urmare a neacumulării punctelor credit necesare, au posibilitatea de a se supune unor noi activități de examinare din ciclul II de studii.

Promovarea examenului de diplomă determină acordarea diplomei de licență în domeniul....

#### **4.10.6 Neconformități**

Maniera în care se procedează în cazul constatării unor neconformități de examinare și documentare face obiectul secțiunii 4.13 a acestui manual AQ.

#### **4.10.7 Documentare**

Se disting trei categorii de documente de validare asociate activităților de examinare:

- mijloacele de examinare care fac obiectul secțiunii 4.11,
- documentele de consemnare a rezultatelor activităților de examinare,
- lucrările elaborate de cei examinați (candidați la admiterea în facultate, studenți).

În cazul examenului de admitere documentele care aparțin celor trei categorii de documente sunt precizate în Regulamentul de desfășurare a examenului de admitere.

În cazul activităților de examinare din ciclul I și ciclul II, documentele de consemnare sunt constituite din: rezultatele examinării și caietul de evidență al cadrului didactic, care în cazul examinării orale conține și numărul biletului de examen, procesele

verbale de examinare și registrul matricol. Lucrările elaborate de studenți sunt: lucrările de examinare scrisă, redactările de teme de casă și de proiecte.

În cazul examenului de diplomă, cele trei categorii de documente sunt precizate în Regulamentul de desfășurare a examenului de diplomă.

Compartimentul calitate analizează toate categoriile de documente din punctul de vedere al conformității documentării cu sistemul calității.

Lucrările studenților se păstrează la titularii de disciplină pe un interval de timp egal cu lungimea ciclului de studii în care este prevăzută disciplina.

## **4.11. Supravegherea mijloacelor de examinare**

### **4.11.1 Scopul secțiunii**

Această secțiune reglementează supravegherea tuturor mijloacelor de examinare.

### **4.11.2 Domeniu de utilizare**

Descrierea AQ este valabilă pentru toate activitățile de examinare asociate domeniului de formare profesională.

### **4.11.3 Terminologie**

Prin mijloace de examinare se înțeleg:

- mijloacele de examinare asociate examenului de admitere;
- mijloacele de examinare asociate ciclului I și II: enunțurile subiectelor din cazul examinărilor scrise, lista subiectelor care compun obiectul examinării orale, biletele de examinare orală, enunțurile temelor de casă și enunțurile proiectelor;
- mijloacele de examinare asociate examenelor de diplomă.

Prin procurarea mijloacelor de examinare se înțelege elaborarea de mijloace de examinare.

Mijloacele de examinare asociate examenului de admitere se tratează conform Regulamentului de desfășurare a examenului de admitere.

Mijloacele de examinare asociate examenelor de diplomă se tratează conform Regulamentului de desfășurare a examenului de diplomă.

Alte mijloace de examinare se tratează conform subsecțiunilor următoare.

### **4.11.4 Competențe**

#### **4.11.4.1 Titularul de disciplină**

Fiecare titular de disciplină poartă răspunderea procurării și administrării tuturor mijloacelor de examinare de la disciplină.

#### **4.11.4.2 Colaboratorii titularului de disciplină**

Colaboratorii titularului de disciplină contribuie la procurarea mijloacelor de examinare într-o formă preliminară sau finală în acord cu titularul de disciplină.

### **4.11.5 Procurarea de mijloace de examinare**

Elaborarea subiectelor din cazul examinărilor scrise și a biletelor de examinare orală nu este publică.

Lista subiectelor care compun obiectul examinării orale poate deveni publică cu acordul titularului de disciplină.

Restul mijloacelor de examinare sunt publice și se afișează în timp util.

#### **4.11.6 Administrarea mijloacelor de examinare**

Mijloacele de examinare se concep într-un format prestabilit și se păstrează de către fiecare titular de disciplină.

Întrebările de examinare orală puse de către titularul de disciplină și de colaboratorii acestuia, în afara enunțurilor de pe bilete, nu sunt supuse operației de documentare, păstrare și administrare.

## **4.12. Statutul examinării**

### **4.12.1 Scopul secțiunii**

Statutul examinării constă, pe de o parte, în desfășurarea activităților de examinare de așa manieră încât să permită persoanei examinate să demonstreze gradul în care stăpânește ansamblul de cunoștințe asociat segmentului examinat iar, pe de altă parte, în asigurarea desfășurării tuturor activităților de examinare prevăzute în Regulamentul de desfășurare a examenului de admitere, Regulamentul de desfășurare a procesului didactic de lungă durată în Universitatea ...., Regulamentul de desfășurare a examenului de diplomă. Activitățile de examinare prevăzute în Regulamentul de desfășurare a procesului didactic de lungă durată în Universitatea .... se eșalonează prin contractele de studiu

### **4.12.2 Generalități**

În fiecare caz notarea va face posibilă evidențierea, într-o scară de valori prestabilită, a gradului în care persoana examinată stăpânește ansamblul de cunoștințe asociat segmentului examinat. Rezultatele notării se consemnează în procesele verbale de examinare.

## **4.13. Conducerea în caz de neconformități**

### **4.13.1 Scopul secțiunii**

Această secțiune precizează deciziile care se iau imediat ce s-a stabilit că, pe de o parte, studenții pe parcursul procesului de formare, pe de altă parte, însuși procesul de formare nu corespund cerințelor sistemului calității.

### **4.13.2 Domeniu de utilizare**

Domeniul de utilizare este reprezentat de ansamblul studenților înscriși în procesul de formare și de ansamblul activităților care alcătuiesc procesul de formare.

Neconformitățile constatate în privința examenului de admitere se tratează conform Regulamentului examenului de admitere.

### **4.13.3 Terminologie**

În plus față de termenii generali se definește și:

- Abaterea de la calitate: constă în neîndeplinirea cerințelor impuse, aceasta însemnând orice abatere a nivelului de cunoștințe ale studentului care demonstrează un grad insuficient de stăpânire a ansamblului de cunoștințe asociat unui segment examinat, respectiv orice abatere procedurală care determină o stare de lezare a oricărei activități din cadrul procesului de formare.

### **4.13.4 Competențe**

#### **4.13.4.1 Compartimentul calitate**

Compartimentul calitate este responsabil cu evaluarea reacției reprezentate de rezultatele activităților de examinare a studenților și informează în această privință conducerea facultății / departamentului și titularul de disciplină în cauză asupra stării activităților didactice la care în urma examinărilor rezultă necesitatea unei analize sau a unei intervenții.

### **4.13.5 Decizii în caz de neconformități**

#### **4.13.5.1 Cu privire la studenți**

În cazul constatării unei abateri de la calitate cu privire la nivelul de cunoștințe al studentului titularul de disciplină decide:

- Datorită nivelului insuficient de cunoștințe studentul trebuie să repete examinarea prin reluarea pregătirii. Pentru a înlătura abaterea constatată



studentul trebuie să-l poată contacta pe titularul de disciplină sau să aibă acces la consultații organizate de către acesta.

#### **4.13.5.2 Cu privire la procesul de formare**

În cazul constatării unei abateri de la calitate din punctul de vedere al procesului de formare este necesar ca titularul de disciplină, singur sau împreună cu colaboratorii săi, să poarte o discuție cu conducătorul facultății / departamentului, în cursul căreia să se discute și să se hotărească măsuri de corecție.

## **4.14. Măsurile de corecție și de prevenire**

### **4.14.1 Scopul secțiunii**

În această secțiune sunt descrise măsurile care trebuie luate pentru înlăturarea cauzelor greșelilor și pentru evitarea repetării acestora.

### **4.14.2 Domeniu de utilizare**

Domeniul de utilizare îl reprezintă întregul domeniu de formare profesională, aceasta însemnând, în primul rând, fiecare activitate didactică în parte.

În cazul examenului de admitere se aplică Regulamentul examenului de admitere.

### **4.14.3 Terminologie**

- ◆ Măsurile de corecție: măsuri pentru înlăturarea cauzelor greșelilor care duc la abateri de la calitate. Aplicarea lor constituie o acțiune corectivă.
- ◆ Măsurile de prevenire: măsuri pentru înlăturarea posibilelor cauze ale greșelilor, care pot duce la abateri de la calitate. Aplicarea lor constituie o acțiune preventivă.

### **4.14.4 Competențe**

#### **4.14.4.1 Conducerea facultății / departamentului**

Conducerea facultății / departamentului răspunde de acțiunile corective, adică de implementarea – după constatarea necesității a lua de măsuri de corecție – a măsurilor de corecție hotărâte în discuția cu fiecare titular de disciplină. În această activitate conducătorul compartimentului calitate poate acționa în calitate de consultant.

#### **4.14.4.2 Compartimentul calitate**

Compartimentul calitate răspunde de evaluarea reacției reprezentate de rezultatele activităților de examinare a studenților.

### **4.14.5 Măsurile de corecție și de prevenire**

Toți colaboratorii Facultății .../ Departamentului ... sunt solicitați să prezinte compartimentului calitate, problemele apărute sau problemele posibile.

#### **4.15. Utilizare, depozitare, împachetare, protecție și expediere**

Această secțiune nu corespunde sistemului AQ aici prezentat și de aceea nu este luată în considerare în acest manual AQ.

## **4.16. Înregistrările calității**

### **4.16.1 Scopul secțiunii**

În această secțiune sunt descrise măsurile necesare pentru ca înregistrările calității (înregistrări QA) să fie tratate reglementar și să fie păstrate de așa manieră încât să fie ferite de pierderi sau deteriorări.

### **4.16.2 Domeniu de utilizare**

Această secțiune este valabilă pentru toate înregistrările relevante din punctul de vedere al calității procesului de formare profesională.

### **4.16.3 Terminologie**

Se disting:

- Înregistrări ale calității referitoare la studenți: notele – ca și înregistrări ale activităților de examinare și ale gradului de demonstrare a cunoștințelor- și înregistrările sintetice ca adnotări ale satisfacerii pretențiilor de calitate sau ca adnotări ale abaterilor de calitate.
- Înregistrări ale calității referitoare la sistem: rapoarte de audit, rapoarte de formare și de calificare de personal, rapoarte întocmite în conformitate cu regulamentele universității specificate în secțiunea 1.1, procese verbale ale discuțiilor, hotărâri etc.

### **4.16.4 Competențe**

#### **4.16.4.1 Fiecare persoană în parte**

Fiecare persoană în parte este responsabilă de protejarea și păstrarea înregistrărilor calității în timpul cât acestea se găsesc sub supravegherea sa.

#### **4.16.4.2 Locul de păstrare a documentelor**

Documentele cu înregistrările calității se păstrează la decanatul facultății, secretariatul departamentului, titularul de disciplină sau la colaboratorii titularului de disciplină în funcție de destinația finală a documentului. Orice copie sau transcriere parțială de document cu înregistrări ale calității, având ca loc de păstrare decanatul facultății sau secretariatul departamentului, se autorizează și se contrasemnează de către decanul facultății, respectiv directorul departamentului. La aceste niveluri înregistrările calității se înregistrează și se arhivează reglementar.

Documentele cu înregistrări ale calității referitoare la examenele de admitere se tratează în conformitate cu Regulamentul de desfășurare a examenului de admitere.

## **4.17. Audit de calitate intern**

### **4.17.1 Scopul secțiunii**

Auditul de calitate intern servește menținerii în vigoare și îmbunătățirii eficienței sistemului de management al calității și adaptării sistemului la noi cerințe.

### **4.17.2 Domeniu de utilizare**

Auditul de calitate intern vizează toate domeniile care au de îndeplinit activități QA în concordanță cu acest sistem AQ.

### **4.17.3 Competențe**

#### **4.17.3.1 Conducerea facultății / departamentului**

Cel puțin o dată pe an conducerea Facultății ... / Departamentului ... realizează, cu ajutorul rapoartelor de audit interne și al altor informații, aprecierea și evaluarea sistemului AQ al Facultății ... /Departamentului ... .

#### **4.17.3.2 Compartimentul calitate**

Compartimentul calitate are competența ținerii sub observație și evaluării în mod continuu a sistemului de calitate. [→ Procedură operațională: evaluare internă continuă.]

De asemenea, compartimentul calitate este răspunzător de efectuarea, în caz de necesitate, de audituri interne, de o manieră adecvată, conform cu un plan prestabilit și cu auditori calificați.

#### **4.17.3.3 Planul de audit**

Atunci când procedura operațională “evaluare internă continuă” nu este suficientă pentru a se asigura o îmbunătățire continuă a calității, compartimentul calitate întocmește pentru problema apărută un plan de audit și numește un auditor care să revizuiască sistemul de management al calității.

#### **4.17.3.4 Raportul de audit**

Încheierea cercetării se face prin întocmirea de către fiecare auditor a unui raport de audit din care trebuie să reiasă clar, ca rezultat, starea reală (starea prezentă). Descrierile de obiecții trebuie corelate cu formularea de recomandări (măsuri de corecție) de înlăturare a cauzelor. Totodată raportul cuprinde postul care este

responsabil cu înlăturarea obiecțiilor precum și termenul următorului audit la care se va analiza executarea măsurilor de corecție.

Destinatarii raportului de audit sunt:

- ◆ conducerea facultății / departamentului,
- ◆ titularul de disciplină sau persoana a cărei activitate este vizată,
- ◆ compartimentul calitate.

#### **4.17.4 Premise de personal**

Auditorii trebuie să aibă o calificare corespunzătoare, aceasta însemnând că au dovedit deja suficiente cunoștințe și capabilități, și să fie inițiați în sarcinile care li se distribuie.

Independența auditorilor se exprimă prin faptul că ei nu se află în nici un fel de legătură de competență cu organizația auditată.

Drept calificare se consideră absolvirea unei forme de instruire referitoare la calitate.

## **4.18. Calificare**

### **4.18.1 Scopul secțiunii**

În acest paragraf sunt descrise măsurile cu ajutorul cărora se asigură faptul că toate persoanele însărcinate cu activități relevante din punctul de vedere al calității sunt școlarizate și perfecționate corespunzător, beneficiind astfel de suficiente cunoștințe de specialitate.

### **4.18.2 Domeniu de utilizare**

Întreg departamentul / întreaga facultate.

### **4.18.3 Competențe**

#### **4.18.3.1 Compartimentul calității**

Compartimentul calitate este responsabil de prima, iar – în caz că tipul și cuprinsul reviziilor o cer – și de următoarele școlarizări ale fiecărui colaborator în parte din punctul de vedere al secțiunilor care îl vizează în acest manual AQ.

#### **4.18.3.2 Conducerea facultății/departamentului**

Conducerea facultății / departamentului răspunde de stabilirea și inițierea calificării și formării personalului aflat în subordinea sa. Conducerea facultății / departamentului este răspunzătoare de procurarea mijloacelor necesare pentru școlarizările externe.

### **4.18.4 Reglementări care se hotăresc**

Stabilirea necesităților de calificare și a planului de calificare se bazează pe procedura operațională “colaboratori”.

#### **4.18.4.1 Calificare normală**

În situații normale calificarea se stabilește de către superiorii pe linie ierarhică având în vedere locul de muncă și folosind, de exemplu, descrieri ale posturilor sub forma fișelor posturilor.

La noi angajări, la schimbări ale locului de muncă sau la introduceri de noi procedee sau de activități didactice trebuie să se prevadă, ca o cerință minimală, o calificare suficientă a colaboratorilor efectuată prin superiorii imediați pe linie ierarhică.

#### **4.18.4.2 Calificare specială**

Personalul numit pentru sarcini speciale, care necesită o pregătire și o experiență direcționate, primește o calificare adecvată cerințelor prin intermediul unor cursuri de specialitate interne și/sau externe, respectiv, acolo unde este necesar, prin pregătire la locul de muncă. Această calificare specială trebuie să se realizeze mai ales pentru domeniile compartimentului calitate (de exemplu: examinator) și compartimentele formării profesionale (de exemplu: titularul de curs) ș.a.m.d.



Pentru compartimentele care necesită o calificare specială conducătorul facultății/departamentului alcătuiește pentru fiecare persoană un plan de școlarizare în care se indică școlarizarea necesară.

#### **4.18.5 Măsuri referitoare la cerințele calității**

Ca măsură de promovare a cerințelor calității în cadrul Facultății ... / Departamentului ... se consideră informarea colaboratorilor asupra sistemului de management al calității. În acest scop se folosesc, în primul rând, discuțiile cu colaboratorii sau afișarea de documente relevante din punctul de vedere al calității, ca de exemplu documente referitoare la politica în domeniul calității.

## **4.19. Contacte permanente**

### **4.19.1 Scopul secțiunii**

În acest paragraf sunt descrise domeniile de utilizare și competențele necesare pentru garantarea contactului cu absolvenții și pentru consolidarea nivelului de cunoștințe respectiv perfecționarea în continuare a acestora tot de către facultate/departament.

### **4.19.2 Domeniu de utilizare**

Toți absolvenții.

### **4.19.3 Terminologie**

- Absolvenți: în primul rând absolvenții cu diplomă, dar în general și absolvenții diferitelor activități didactice.
- Date relevante: bancă de date cu adresele absolvenților.
- Informații pentru formare profesională în continuare: informații referitoare la activitățile didactice destinate continuării formării profesionale sau oferirii de noi activități didactice, la evoluția pieței forței de muncă ca și la temele proiectelor de diplomă respectiv ale disertațiilor.

### **4.19.4 Competențe**

#### **4.19.4.1 Conducerea facultății/departamentului**

Conducerea facultății / departamentului este răspunzătoare de alegerea și alcătuirea direcționată a tuturor activităților didactice. În continuare, ea are sarcina să administreze datele relevante pentru atingerea acestui scop precum să și realizeze reluarea contactelor cu absolvenții. În ceea ce privește informațiile de continuare a formării profesionale, care nu pot fi puse într-o măsură suficientă la dispoziția titularului activității didactice, responsabilitatea cade tot în seama conducerii facultății/departamentului.

#### **4.19.5 Asigurarea contactelor**

Absolvenților le sunt trimise cel puțin odată pe an invitații pentru studii post-universitare și diferite activități didactice. Aceste contacte servesc și pentru a stabili, prin discuție cu absolvenții, care sunt cerințele de formare profesională venite dinspre practică, vis-à-vis de competențele Facultății ... / Departamentului ...

## **4.20. Metode statistice**

### **4.20.1 Scopul secțiunii**

Metodele descrise de acest paragraf servesc pentru evaluarea indicatorilor relevanți din punctul de vedere al calității.

### **4.20.2 Domeniu de utilizare**

Metodele statistice pot fi utilizate pentru toți indicatorii prelevabili cantitativ și relevanți calitativ. În momentul de față se evaluează statistic promovabilitatea studenților. [→ Procedură operațională: ...]

### **4.20.3 Competențe**

#### **4.20.3.1 Titularul de disciplină**

Titularul cursului răspunde de utilizarea metodelor statistice cu privire la fiecare activitate didactică în parte de care răspunde respectiv cu privire la studenții care frecventează activitățile didactice.

#### **4.20.3.2 Compartimentul calitate**

Compartimentul calității este responsabil de stabilirea situației (problemei, disciplinei) pentru care trebuie utilizate metode statistice precum și de pregătirea și de utilizarea procedurilor, respectiv a documentelor necesare. Rezultatele valorificării trebuie documentate și, prin colaborare cu conducerea departamentului, trebuie stabilite măsurile care, în conformitate cu acest manual AQ, trebuie luate pe baza acestor rezultate.

## **5 Index de termeni**