



ROMÂNIA
MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII
UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA
B-dul Mamaia 124, 900527 Constanța, ROMÂNIA
Tel./Fax: 40-241-618372
E-mail: rectorat2@univ-ovidius.ro
<http://www.univ-ovidius.ro>

REGULAMENT PRIVIND ASIGURAREA CALITĂȚII SERVICIILOR EDUCAȚIONALE ȘI DE CERCETARE ȘTIINȚIFICĂ

În temeiul prevederilor art. 141 din Legea învățământului nr. 84/1995, republicată cu modificările și completările ulterioare,

În baza Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 75/12.07.2005 privind asigurarea calității educației,

În baza Ordinului Ministrului Educației și Cercetării nr. 3928/21.04.2005 privind asigurarea calității serviciilor educaționale în instituțiile de învățământ superior,

În baza Cartei Universitare a Universității "Ovidius" din Constanța, ediția din anul 2004,

În baza Hotărârii Senatului Universității Ovidius Constanța nr.117 din 4.07.2005 cu privire la asigurarea calității,

Luând în considerare faptul că Universitatea "Ovidius" din Constanța se definește ca fiind o universitate care prestează servicii educaționale, de cercetare științifică și alte servicii bazate pe știință,

Luând în considerare faptul că, scopul fundamental al Universității "Ovidius" Constanța îl reprezintă dezvoltarea și perfecționarea continuă a competențelor profesionale și a celor sociale dobândite de către absolvenții universității, a capacității sale de cercetare științifică și de inovare în domeniile care fac obiectul activităților derulate în universitate,

Ținând seama de faptul ca managementul calității este o componentă definitorie a politicii generale a Universității "Ovidius" Constanța și a strategiei sale de dezvoltare,

Ținând seama de faptul că, potrivit strategiei sale pe termen mediu și lung, Universitatea "Ovidius" Constanța urmărește să se situeze printre primele 10 instituții de învățământ superior din România în domeniile sale de competență prin calitatea serviciilor educaționale asigurate studenților în spiritul « life long learning », prin calitatea serviciilor de cercetare științifică oferite tuturor părților interesate, prin dinamismul inovării și implicarea în raporturi strategice de parteneriat cu mediul economic și social din Romania și din alte țări,

Senatul Universității Ovidius din Constanța (numită în continuare UOC), emite prezentul Regulament:

CAPITOLUL I DISPOZIȚII GENERALE

Art. 1 – Prezentul Regulament definește principiile de bază promovate de către UOC pentru asigurarea calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică, structurile operaționale ale asigurării calității, cerințele referitoare la asigurarea capacității instituționale, cele privind asigurarea eficacității educaționale și menținerea conformității sistemului de management al calității UOC cu standardele internaționale. Prevederile acestui Regulament se aplică tuturor entităților funcționale din cadrul UOC (facultăți, departamente, catedre, compartimente).

Art. 2 – În înțelesul prezentului Regulament, s-a convenit asupra următoarelor definiții pentru termenii utilizați în procesul asigurării calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică din cadrul UOC:

- (1) **Facultate:** entitate funcțională de bază a universității, corespunzătoare unor anumite domenii de licență, masterat și doctorat. În cadrul facultății funcționează catedre și/sau departamente. Activitatea didactică în cadrul facultății se desfășoară pe ani de studii, serii de predare, grupe și subgrupe. Facultatea se individualizează prin: condiții de admitere, programe de studii, specializări sau trasee de specializare. Facultatea cuprinde personalul didactic, studenții, cercetătorii științifici și personalul administrativ.
- (2) **Departament:** entitate funcțională a universității sau, după caz, a facultății, care desfășoară activități didactice, de cercetare științifică, microproducție, administrative, tehnice și sociale.
- (3) **Catedra:** entitate funcțională de bază a facultății sau, după caz, a departamentului, care desfășoară activități didactice și de cercetare științifică. Catedra cuprinde personalul didactic și, după caz, personalul de cercetare și personalul didactic auxiliar, în conformitate cu atribuțiile prevăzute în Statul de funcțiuni sau în fișele de post.
- (4) **Client al universității:** **clienții externi** sunt organizațiile care angajează absolvenții universității și cele care finanțează programele de instruire desfășurate de universitate pentru personalul lor, instituții ale administrației publice centrale și locale finanțatoare, etc.; **clienții interni** sunt studenții și cursanții (în cadrul programelor de învățământ postuniversitar).
- (5) **Parte interesată de serviciile prestate de către UOC:** reprezentanți ai administrației publice centrale și locale, organisme neguvernamentale, Ministerul Educației și Cercetării, reprezentanți ai mediului de afaceri.
- (6) **Cerințe (referitoare la calitate):** cerințe privind caracteristicile proceselor și serviciilor universității. Acestea se referă la: cerințele clienților externi și interni, ale altor părți interesate și la cerințele societății în ansamblu (reglementări care privesc desfășurarea proceselor universității și resursele acesteia).
- (7) **Comunitate academică:** corpul profesoral, personalul de cercetare, studenții, cursanții și personalul didactic auxiliar ai universității.

- (8) **Comunitatea UOC:** comunitatea academică și personalul tehnic și de administrație al universității.
- (9) **Produs al universității:** competența culturală, ca rezultat al competențelor profesionale și sociale dobândite de către absolvenții universității. **Serviciile educaționale se referă la:** studii de licență, studii de masterat, studii universitare avansate de doctorat, cursuri postuniversitare.
- (10) **Serviciile de cercetare științifică se referă la:** cercetarea științifică prin granturi/contracte obținute prin competiție sau cu mediul social și de afaceri.
- (11) **Productia științifică:** articole publicate în reviste de specialitate recunoscute și cu ISSN, studii publicate în volumele unor manifestări științifice recunoscute, cu ISSN sau ISBN, tratate, monografii, cărți de specialitate, rapoarte de cercetare, brevete de invenții, etc.
- (12) **Managementul calității:** ansamblul activităților coordonate prin care se orientează și se ține sub control universitatea în ceea ce privește calitatea. Orientarea și ținerea sub control a universității în ceea ce privește calitatea implică: stabilirea politicii și a obiectivelor referitoare la calitate, planificarea calității, ținerea sub control a calității, asigurarea calității și îmbunătățirea calității.
- (13) **Sistem de management al calității:** sistem de management prin care se orientează și se ține sub control universitatea în ceea ce privește calitatea.
- (14) **Politica referitoare la calitate:** direcția și intențiile generale ale unei universități, în ceea ce privește calitatea, exprimate oficial de către rectorul universității.
- (15) **Asigurarea calității (serviciilor de educație și de cercetare științifică), ca parte a managementului calității,** se referă la ansamblul activităților care vizează dezvoltarea capacității UOC de a elabora, de a planifica și implementa programe de studiu și cercetare, care să dea încredere clienților și celorlalte părți interesate ca aceste servicii vor fi la nivelul așteptărilor.
- (16) **Evaluarea calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică** reprezintă un proces sistematic și documentat de evaluare pentru a determina în ce măsură aceste servicii îndeplinesc criteriile de evaluarea prestabilite (cele prevăzute în standardele interne ale UOC și în documente normative externe, aplicabile). *Evaluarea internă a calității* se referă la evaluarea efectuată de către UOC, iar *evaluarea externă a calității* la evaluarea acestor servicii efectuată de către organisme externe abilitate.

Art. 3. - În cadrul proceselor de prestare a serviciilor (educaționale, de cercetare și a altor servicii bazate pe știință), UOC promovează următoarele principii de bază ale managementului calității, în acord cu tendințele actuale la nivel european și internațional:

- (1) Focalizarea către client și celelalte părți interesate: universitatea trebuie să identifice cerințele prezente și viitoare ale clienților săi și ale celorlalte părți interesate de serviciile pe care le oferă, asigurând satisfacerea lor integrală.
- (2) *Leadership*, care presupune: stabilirea unei viziuni clare privind viitorul universității; atitudine proactivă și exemplul personal; înțelegerea schimbărilor intervenite în mediul extern și răspuns la aceste schimbări; asigurarea unui climat de încredere între membrii comunității UOC; încurajarea și recunoașterea contribuției fiecărei persoane; promovarea unei comunicări deschise și oneste.

- (3) Implicarea personalului, care presupune: punerea în valoare a competențelor, cunoștințelor și experienței în relația cu clienții și cu celelalte părți interesate; împărtășirea cunoștințelor și a experienței în cadrul colectivelor fiecărei entități; asumarea răspunderii pentru rezolvarea problemelor; implicarea activă în identificarea oportunităților de îmbunătățire; dezvoltarea unui spirit creativ în definitivarea viitoarelor obiective ale universității.
- (4) Abordarea procesuală a tuturor activităților, prin: identificarea și evaluarea datelor de intrare și ieșire ale tuturor activităților; identificarea interfețelor activităților cu entitățile funcționale; evaluarea riscurilor posibile, a consecințelor și a impactului activităților asupra clienților și a celorlalte părți interesate cu privire la activitățile respective; stabilirea clară a responsabilităților și autorității privind managementul proceselor.
- (5) Abordarea sistemică la nivelul conducerii, prin: integrarea proceselor care intervin în relația cu clienții și cu celelalte părți interesate, cu cele corespunzătoare activităților din interiorul universității (începând cu definirea cerințelor referitoare la conducere, identificarea și asigurarea resurselor necesare, desfășurarea proceselor, până la evaluarea și analiza rezultatelor). Evaluarea și analiza rezultatelor este efectuată de către conducerea de vârf și de către conducerea entităților funcționale ale UOC, în scopul identificării posibilităților de îmbunătățire a calității serviciilor educaționale oferite.
- (6) Îmbunătățirea continuă a calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică, prin: îmbunătățirea continuă a tuturor proceselor; evaluarea periodică a criteriilor de evaluare stabilite, pentru a identifica zonele în care trebuie făcute îmbunătățiri; îmbunătățirea continuă a eficacității și eficienței tuturor proceselor universității; promovarea activităților bazate pe prevenire; recunoașterea contribuției fiecărui membru al comunității UOC în ceea ce privește îmbunătățirea continuă a proceselor.
- (7) Argumentarea cu date a deciziilor conducerii prin: asigurarea unui sistem performant de colectare a datelor și informațiilor considerate relevante pentru obiectivele stabilite; luarea lor necesare pentru ca datele și informațiile să fie suficient de clare, disponibile și accesibile; analiza datelor și informațiilor utilizând metode corespunzătoare.

CAPITOLUL II METODOLOGIA ASIGURĂRII CALITĂȚII ÎN CADRUL UNIVERSITĂȚII "OVIDIUS" CONSTANȚA ȘI STRUCTURILE OPERAȚIONALE IMPLICATE

Art. 4 – Luând în considerare cerințele decurgând din viziunea și misiunea sa și în baza politicii referitoare la calitate, UOC va dezvolta și perfecționa propriul sistem de asigurare a calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică, cu respectarea cerințelor definite de reglementările aplicabile.

Art. 5 – Sistemul de asigurare a calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică adoptat de către UOC are ca scop:

- a. Asigurarea unei mai bune corelări a serviciilor educaționale și de cercetare științifică oferite de către UOC cu cerințele clienților și ale celorlalte părți interesate;

- b. Îmbunătățirea permanentă a calității serviciilor educaționale și a celor de cercetare științifică oferite de către UOC;
- c. Dezvoltarea unei culturi a calității în cadrul UOC și asigurarea unei protecții reale a intereselor clienților și ale celorlalte părți interesate de serviciile oferite de către universitate;
- d. Definirea și implementarea unui sistem de evaluare internă a calității proceselor didactice și de cercetare științifică și de evaluare externă, în vederea certificării conformității acestor procese cu standardele naționale, europene și cu cele internaționale aplicabile;
- e. De a aduce mai multă claritate în ceea ce privește responsabilitățile membrilor comunității UOC în ceea ce privește asigurarea calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică;
- f. Asigurarea transparenței necesare în ceea ce privește modul de utilizare de către UOC a resurselor financiare alocate de la buget și a celor private, pentru realizarea obiectivelor sale privind serviciile educaționale și cele de cercetare;
- g. Facilitarea recunoașterii reciproce la nivel european a certificatelor, diplomelor și titlurilor universitare.

Art. 6 – Sistemul de asigurare a calității serviciilor educaționale trebuie să fie concentrat pe rezultatele învățării, rezultate exprimate în termeni de cunoștințe, competențe profesionale, valori și atitudini, care se obțin prin parcurgerea unui nivel de învățământ, respectiv a unui program de studiu.

Art. 7 – În cadrul UOC, calitatea serviciilor educaționale și de cercetare științifică este asigurată prin:

- a. Planificarea activităților de prestare a serviciilor educaționale;
- b. Monitorizarea proceselor didactice și de cercetare științifică;
- c. Evaluarea internă a rezultatelor proceselor didactice și de cercetare științifică;
- d. Evaluarea externă a rezultatelor proceselor didactice și de cercetare științifică;
- e. Îmbunătățirea continuă a serviciilor educaționale și de cercetare științifică oferite de către UOC.

Art. 8 – Rectorul este direct responsabil pentru asigurarea calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică din cadrul UOC. În baza deciziei rectorului, competențele de conducere operative a acestui sistem pot fi delegate unui prorector care devine *responsabil cu asigurarea calității*.

Art. 9 – Sistemul de asigurare a calității al UOC se referă la următoarele domenii:

- a. Capacitatea instituțională;
- b. Eficacitatea educațională;
- c. Sistemul de management al calității.

Art. 10 – Conducerea UOC trebuie să asigure capacitatea instituțională (comunitatea UOC, structuri instituționale, administrative și manageriale și baza materială), din punct de vedere cantitativ și calitativ, la nivelul exigențelor viziunii și misiunii sale.

Art. 11 – În cadrul UOC, eficacitatea educațională, referitoare la capacitatea de a obține rezultatele așteptate ale proceselor didactice și de cercetare științifică, prin utilizarea corespunzătoare a resurselor, se evaluează pe baza următoarelor elemente: conținutul programelor de studii, rezultatele învățării, activitatea de cercetare științifică, metodică, activitatea financiară și activitatea tehnico-administrativă.

- a. Conținutul programelor de studii (de licență, masterat, studii universitare avansate de doctorat, studii postuniversitare de specialitate și studii de perfecționare) este stabilit prin "Planul de învățământ", elaborat luând în considerare exigențele impuse de Procesul Bologna și cerințele clienților și ale altor părți interesate de serviciile educaționale și de cercetare științifică oferite de UOC. Metodologia elaborării "Planului de învățământ" al UOC este definită potrivit procedurii interne, aprobată de către Senatul UOC.
- b. Evaluarea cunoștințelor și a competențelor dobândite de către studenți și cursanți și se realizează potrivit procedurilor proprii cu respectarea reglementărilor legale în vigoare, astfel: *"Regulamentul privind activitatea profesională a studenților și raporturile Universității Ovidius cu studenții"*, *"Regulamentul privind organizarea și desfășurarea examenului de licență"*, *"Regulamentul privind organizarea și desfășurarea studiilor universitare de masterat"*, *"Regulamentul privind organizarea și desfășurarea studiilor universitare de doctorat"*.
- c. Activitatea de cercetare științifică se desfășoară potrivit procedurilor interne specifice elaborate cu respectarea reglementărilor în vigoare, aprobate de către Senatul UOC. Responsabilitatea pentru elaborarea și aplicarea acestor proceduri revine Consiliului de Cercetare Științifică și Departamentului de Cercetare Științifică al UOC.
- d. Centrele de cercetare științifică se constituie și funcționează la nivelul catedrelor, facultăților sau la nivelul UOC, potrivit procedurii interne a UOC.
- e. Activitatea de cercetare științifică studențească se desfășoară potrivit procedurii interne elaborate de către Consiliul de Cercetare Științifică și Departamentul de Cercetare Științifică al UOC.
- f. Activitățile financiare și tehnico-administrative se desfășoară potrivit procedurilor interne specifice elaborate cu respectarea reglementărilor în vigoare, proceduri aprobate de către Senatul UOC.

CAPITOLUL III CERINȚE REFERITOARE LA SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Art. 12 – Sistemul de management al calității implementat de către UOC implică definirea și aplicarea unor proceduri interne specifice privind elaborarea, monitorizarea și revizuirea periodică a proceselor didactice și de cercetare științifică, în scopul îmbunătățirii continue a rezultatelor în acord cu evoluția cerințelor clienților și ale celorlalte părți interesate și cu modificările intervenite în reglementările aplicabile.

Art. 13 – Universitatea "Ovidius" Constanța trebuie să asigure menținerea conformității sistemului de management al calității cu standardele la nivel național și European.

Art. 14 – Conducerea UOC are responsabilitatea actualizării și implementării politicii și obiectivelor referitoare la calitate, a menținerii conformității sistemului de management al calității cu standardele de referință.

Art. 15 – La nivelul Senatului UOC se constituie **Comisia pentru evaluarea Calității** care fundamentează deciziile cu privire la politica și obiectivele UOC referitoare la calitate și urmărește implementarea planului de asigurare a calității aprobat de Senatul universității. Comisia este formată din noua membri și este coordonată de către Rectorul UOC, în calitate de președinte.

Art. 16 – **Biroul de asigurare a calității** este în subordinea directă a rectorului și este format din responsabil și doi specialiști remunerați, are buget propriu constituit din fondul central al universității și răspunde de activitățile tehnice și logistice din domeniul asigurării calității.

Art. 17 – În baza politicii și a obiectivelor referitoare la calitate, *Comisia pentru evaluarea calității* împreună cu *Biroul de asigurare a calității* elaborează "*Programul anual de măsuri privind îmbunătățirea calității proceselor didactice și de cercetare științifică*" din cadrul UOC.

Art. 18 – La nivelul entităților funcționale (facultate/departament/catedra/ compartiment), responsabilitatea definirii și implementării "*Programelor anuale de măsuri privind îmbunătățirea calității proceselor didactice și de cercetare științifică*", a menținerii conformității sistemului de management al calității cu standardele de referință revine colectivelor de conducere a acestora, lărgite cu responsabilii cu calitatea/auditorii interni. Obiectivele specifice definite în cadrul programelor trebuie corelate cu obiectivele generale referitoare la calitate stabilite la nivelul UOC.

Art. 19 – Conformitatea sistemului de management al calității cu cerințele standardelor naționale și internaționale se asigură pe baza documentației specifice a sistemului de management al calității având următoarea structură:

- a) *Manualul calității*, care prezintă sistemul de management al calității UOC, 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 în domeniul calității;
- b) *Procedurile generale ale sistemului de management al calității*, care reprezintă forma documentației de bază utilizată pentru implementarea și menținerea sistemului de management al calității;
- c) *Procedurile operaționale*, care precizează obiectivele și rezultatele așteptate ale diferitelor activități cu incidența asupra calității.

Art. 20 – Evaluarea, monitorizarea și îmbunătățirea rezultatelor proceselor didactice și de cercetare științifică în cadrul UOC se realizează, potrivit documentației sistemului de management al calității adoptate, astfel:

- a. Evaluarea satisfacției clienților și a celorlalte părți interesate de serviciile educaționale și de cercetare științifică oferite de UOC;
- b. Auditul intern al sistemului de management al calității;
- c. Monitorizarea și evaluarea proceselor didactice și de cercetare științifică;
- d. Ținerea sub control a neconformităților;

- e. Acțiuni corective și preventive;
- f. Acțiuni vizând îmbunătățirea continuă a rezultatelor.

CAPITOLUL IV EVALUAREA INTERNĂ A CALITĂȚII SERVICIILOR EDUCAȚIONALE ȘI DE CERCETARE ȘTIINȚIFICĂ

Art. 21 – La nivelul UOC, evaluarea internă a calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică este asigurată de către "**Comisia de evaluare și de asigurare a calității**". Comisia este alcătuită din reprezentanți ai comunității UOC și reprezentanți ai altor părți interesate de serviciile oferite de către UOC și anume:

- a) rectorul sau prorectorul delegat, în calitate de coordonator;
- b) un reprezentant al corpului profesoral al UOC ;
- c) responsabilul Biroului de asigurare a calității;
- d) doi reprezentanți ai celor mai performanți studenți;
- e) doi reprezentanți ai celor mai absolvenți;
- f) doi reprezentanți ai angajatorilor absolvenților UOC.

Art. 22 – Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității de la nivelul UOC are următoarele atribuții:

- a. Coordonează aplicarea procedurilor de evaluare și de asigurare a calității, aprobate de către Rectorul UOC, referitoare la capacitatea instituțională, eficacitatea educațională și la sistemul de management al calității UOC;
- b. Elaborează anual "Raport de evaluarea internă" privind calitatea serviciilor educaționale și de cercetare din UOC pe care îl prezintă în fața Senatului universitar. Acest raport este adus la cunoștință clienților și celorlalte părți interesate, prin afișare sau prin publicare și este pus la dispoziția organismelor abilitate pentru evaluarea externă a calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică;
- c. Elaborează propuneri de îmbunătățire a calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică;
- d. Răspunde de implementarea Hotărârii Senatului cu privire la asigurarea calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică;
- e. Cooperează cu organismele abilitate care asigură evaluarea externă a calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică.

Art. 23 – La nivelul facultăților și departamentelor, "Comisiile de evaluare și de asigurare a calității" se formează din colectivele de conducere lărgite cu responsabilii privind la calitate/auditorii interni și reprezentanții angajatorilor.

- a. Aceste Comisii sunt subordonate "Comisiei de evaluare și de asigurare a calității" de la nivelul UOC;
- b. Activitatea Comisiilor este asistată logistic de către Biroul de asigurare a calității.

CAPITOLUL V EVALUAREA ACADEMICĂ A CORPULUI PROFESORAL

Art. 24 – Calitatea corpului profesoral se asigură prin metodologii și proceduri proprii, elaborate în conformitate cu reglementările legale în vigoare.

- a. Posturile didactice și de cercetare se ocupă prin concurs, în baza competențelor profesionale și științifice dovedite, competențe evaluate conform criteriilor specifice definite de reglementările în vigoare și cele stabilite de UOC.
- b. Acoperirea unor posturi vacante se poate realiza și de cadre didactice asociate, provenite din: personalul de cercetare, doctoranzi, masteranzi, precum și alte categorii de personal, potrivit reglementărilor legale aplicabile.

Art. 25 – Monitorizarea calității corpului profesoral se realizează pe baza "Regulamentului privind evaluarea periodică a calității corpului profesoral", aprobat de către Senatul UOC.

Art. 26 – Responsabilitatea pentru activitatea de evaluare academică a cadrelor didactice revine Rectorului, aceasta responsabilitate neputând fi delegată.

CAPITOLUL V IDISPOZITII FINALE

Art. 27 – Senatul UOC va analiza anual sistemul de asigurare a calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică, în concordanță cu prevederile prezentului Regulament, cu privire la măsurile corective și de îmbunătățire necesare.

Art. 28 – Prezentul regulament a fost aprobat de Senatul Universității Ovidius Constanța ședința din data de 31 ianuarie 2007.

RECTOR,
Prof.univ.dr. Victor CIUPINĂ

