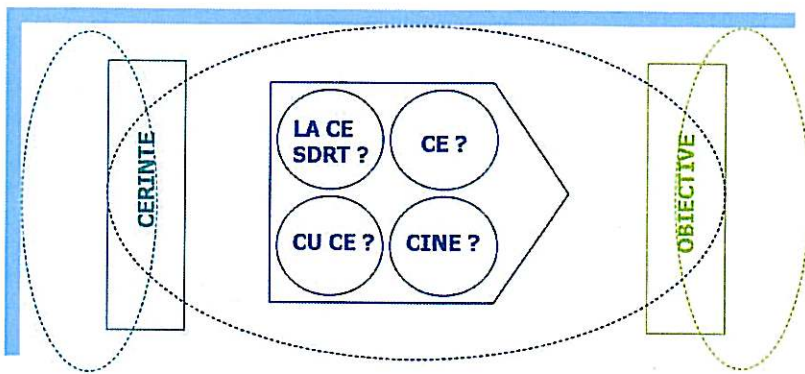
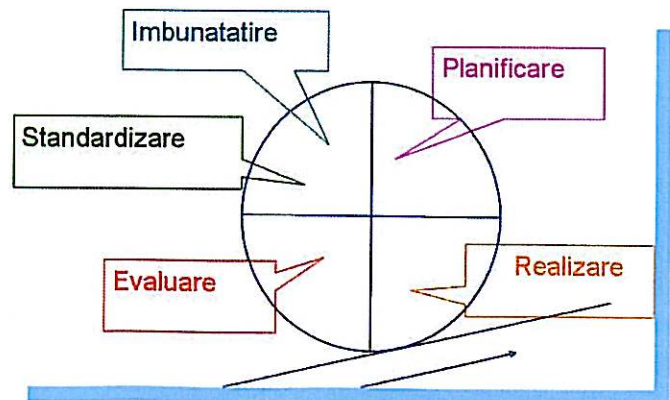




UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA



MANUALUL CALITĂȚII







UNIVERSITATEA "OVIDIUS"

CONSTANȚA

MANUALUL CALITĂȚII
COD: MC02

OPERATIUNEA	NUME ȘI PRENUME	DATA	SEMNĂTURĂ
Elaborat	Comisia de redactare		
	Departamentul de Asigurare a Calității Învățământului Superior		
Verificat	Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității		
Aprobat în Ședința Senat	Prof. Univ. Dr. Victor CIUPINĂ		

EDIȚIA: 2

REVIZIA: 0 1 2 3 4 5

EXEMPLAR NR.: 2

**PREZENTA DOCUMENTAȚIE ESTE PROPRIETATEA UNIVERSITĂȚII "OVIDIUS" CONSTANȚA
MODIFICAREA ȘI DIFUZAREA SA INTEGRALĂ SAU PARȚIALĂ NU ESTE PERMISĂ FĂRĂ CONȘIMȚĂMÂNTUL
SCRIS AL INSTITUȚIEI, CONFORM LEGII 8/1996.**

- Document controlat -

CUPRINS

I. Prezentarea Universității.....	p. 1
I.1. Scurt istoric	
I. 2. Structura actuală a Universității „Ovidius” Constanța	
II. 2. 1. Strategii	
II. 2. 2. Structura organizațională	
I. 2. 3. Domenii de activitate	
II. 2. 3. 1. Învățământ	
II. 2. 3. 2. Cercetarea științifică și valorificarea rezultatelor cercetării	
I. 3. Activități suport	
II. 3. 1. Patrimoniul	
II. 3. 2. Biblioteca universitară	
II. 3. 3. Centrul de Consiliere Educațională și Profesională	
II. 3. 4. Relații internaționale universitare și internaționalizare academică	
I.4. Adresa și principalele locații	
II. Obiect și domeniu de aplicare a Manualului Calității	p. 16
II.1 Obiectul prezentului Manual al Calității	
II. 2. Domeniul de aplicare	
II. 3. Documente de referință	
III. Gestiunea și utilizarea Manualului Calității	p. 19
III. 1. Elaborarea	
III. 2. Avizare/ Aprobare	
III. 3. Revizuirea	
III. 4. Difuzare	
III. 5. Arhivare	

<i>IV. Terminologie și Abrevieri</i>	p. 23
IV. 1. Termeni	
IV. 2. Abrevieri	
<i>V. Declarația de politică și autoritate</i>	p. 28
V. 1. Politica în domeniul asigurării calității	
V. 2. Organizarea asigurării calității	
<i>VI. Planificarea activităților privind calitatea</i>	p. 32
<i>VII. Structura Sistemului Calității</i>	p. 34
VII. 1. Organigrama	
VII. 2. Responsabilități în domeniul calității	
VII. 3. Sistemul de comunicare internă	
VII. 4. Principiile asigurării calității	
VII. 5. Proceduri	
<i>VIII. Managementul resurselor</i>	p. 40
VIII. 1. Managementul resurselor umane	
VIII. 2. Infrastructura	
VIII. 3. Mediul de lucru	
<i>Lista anexelor</i>	p. 43

	UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA	Cod document MC 02	Ediție /Revizie 2/0
MANUALUL CALITĂȚII		Exemplar nr. 2	Pagina nr. 1 din 44
Titlul capitolului			

I. PREZENTAREA UNIVERSITĂȚII

I.1. Scurt istoric

Universitatea „Ovidius“ Constanța, integrată rețelei de învățământ superior românesc, a trecut printr-o etapă de transformări, îndeosebi de ordin calitativ, în toate componentele sale, determinate de prefacerile economice, sociale și politice la nivel național și de ridicarea la cerințele învățământului european și mondial.

Necesitatea existenței unei instituții academice pe meleaguri dobrogene a fost relevată de demersurile privind înființarea Institutului Pedagogic constănțean, care și-a deschis porțile prin Ordinul Ministrului Educației și Învățământului Nr. 654/1961, care inițial a prevăzut înființarea **Institutului Pedagogic de 3 ani**, cu *Facultatea de Filologie*, cu secția de *Limbă și Literatură română*, *Facultatea de Matematică*, cu secția de *Matematică*, *Facultatea de Fizică și Chimie*, cu secția de *Fizică - Chimie și Cunoștințe Industriale teoretice și practice*, și *Facultatea de Științe Naturale* cu secția de *Științe naturale și cunoștințe agricole teoretice și practice*.

În anul 1964, s-a înființat *Secția de Istorie - Geografie*, în cadrul *Facultății de Filologie*, facultate căreia i s-au adăugat, în anul 1971, noi profiluri prin secția *Română - Rusă* și respectiv *Română - Engleză*, căpătând apoi statut universitar cu durată de studii de 4 ani în 1984, prin *Secția de Română - Rusă*. De asemenea, în același an, 1971, a luat ființă *Facultatea de Educație Fizică*.

Ulterior, prin decretul Consiliului de Stat Nr. 147 din 5 iunie 1974, **Institutul Pedagogic de 3 ani** a devenit **Institutul Pedagogic Constanța**. Relevant este că în această perioadă conținutul, organizarea și desfășurarea procesului instructiv-educativ în cadrul Institutului au fost în deplină corcondanță cu nivelul de performanță atins de învățământul secundar din țara noastră, pregătind, de altfel, profesori pentru școlile generale, în mai multe specialități.

	UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA	Cod document MC 02	Ediție /Revizie 2/0
MANUALUL CALITĂȚII		Exemplar nr. 2	Pagina nr. 2 din 44
Titlul capitolului			

Această etapă din viața centrului universitar tomitan a însemnat un larg contact cu viața socio-economică a unei întinse arii geografice circumscrise Constanței, în fapt a întregii țări, prin numeroasele generații de tineri, care s-au format la **Institutul Pedagogic Constanța**, care și-au adus, ca și profesori, contribuția la instruirea mai multor generații de elevi în școlile de pe întreg cuprinsul țării.

În anul 1977, prin decretul Consiliului de Stat Nr. 209 din 12 ianuarie, **Institutul Pedagogic** s-a transformat în **Institut de Învățământ Superior**, cu o singură facultate - **Facultatea de Învățământ Tehnic și Pedagogic**, având în componență *Secția de Tehnologia Sudării* - cursuri de zi și cursuri serale, *Secția de Construcții Hidrotehnice* - cursuri de zi și cursuri serale, *Secția Îmbunătățiri Funciare* - cursuri de zi și cursuri serale, *Secția Tehnologia Petrolului și Petrochimie* cursuri serale, la care s-au adăugat secțiile mai vechi cu profil filologic și, respectiv, *Științe ale Naturii*.

Institutul de Învățământ Superior a avut posibilitatea publicării a numeroase cursuri deoarece deținea propriul atelier de multiplicat. În acest context a apărut revista „Ex Ponto“, revistă trimestrială, ce era editată de Asociația studenților din cadrul institutului între anii 1969-1973, studenții fiind sprijiniți de către cadrele didactice în publicarea articolelor, a cercetărilor, relatări ale excursiilor de studii, precum și recenzii critice. Ulterior, prin decretul Consiliului de Stat Nr. 213, din anul 1984, secțiile cu profil pedagogic s-au desființat, iar **Institutul de Învățământ Superior** a devenit **Institut de Subingineri**.

Interesant este că această a doua etapă din viața instituției a coincis în primii ani cu o reorientare în dezvoltarea bazei materiale a procesului de învățământ, rezultatul firesc al contactului cu viața economică, prin secțiile tehnice, fiind în același timp un important test, acela impus de tehnică și tehnologii, pentru toți cei care și-au adus contribuția la dezvoltarea instituției, deopotrivă, cadre didactice și studenți. Pe acest fundal, reținem faptul că un element important îl reprezintă și momentul 1990, când învățământul universitar tomitan a renăscut. Desigur, se cuvine a fi amintit, însă, și faptul că pe parcurs au existat perioade benefice și dificile, în funcție de diversele conjuncturi. Cert este că, odată cu desființarea

	UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA	Cod document MC 02	Ediție /Revizie 2/0
MANUALUL CALITĂȚII		Exemplar nr. 2	Pagina nr. 3 din 44
Titlul capitolului			

cursurilor de zi, numărul de studenți a înregistrat o scădere drastică, în special în intervalul 1987 și 1989, când **Institutul de Subingineri** a fost arondat **Institutului de Construcții București**.

Ca urmare a unei largi inițiative a unor intelectuali de marcă ai Constanței, șansa învățământului universitar tomitan a coincis cu momentul în care **Institutul de Subingineri** s-a transformat în Universitate. Astfel, prin Hotărârea Guvernului României Nr. 225 din 7 martie 1990, Institutul s-a transformat în Universitate, cu statut independent. Ulterior, prin ordinele Ministrului Învățământului Nr. 7429 și Nr. 6429 din 20 martie 1990, s-a înființat, în cadrul structurii Universității din Constanța, **Facultatea de Medicină** și, respectiv, **Facultatea de Biologie**.

Ordinul Ministrului din 20 martie 1990 a definitivat structura noului centru universitar după cum urmează: **Facultatea de Litere și Istorie** cu profilul **Filologie - Istorie** având specializările *Limbă și literatură română - o limbă și literatură străină, Limbă și literatură franceză - Limbă și literatură română sau o limbă și literatură străină și Istorie - arheologie*; **Facultatea de Științe** cu profilul **Biologie** având specializările *Biologie și Ecologie*, profilul **Matematică** având specializarea *Matematică - Fizică*, profilul **Educație fizică și sport** având specializarea *Educație fizică*, profilul **Economie** având specializările *Relații economice internaționale și Turism - servicii*; **Facultatea de Medicină** cu profilul **Medicină** având specializarea *Medicină generală* și profilul **Stomatologie**, având specializarea *Stomatologie*; **Facultatea de Inginerie** cu profilul **Mecanic** având specializarea *Utilajul și tehnologia sudării*, profilul **Construcții și echipamente navale** având specializările *Utilaje și Instalații portuare și Echipamente navale*, profilul **Chimie** având specializarea *Tehnologia prelucrării petrolului și petrochimie*, profilul **Construcții** având specializările *Construcții hidrotehnice și Îmbunătățiri funciare*.

Prin același ordin și prin adresa din 30 martie 1990, emisă de Ministerul Educației și Învățământului, s-a numit conducerea provizorie a Universității cu următoarea componență: Dr. Adrian Rădulescu - rector provizoriu, Lector Gavril Rican, Șef lucrări Gheorghe Mihăieși,

	UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA	Cod document MC 02	Ediție /Revizie 2/0
MANUALUL CALITĂȚII		Exemplar nr. 2	Pagina nr. 4 din 44
Titlul capitolului			

Conf. Dr. Dumitru Arsenie, Dr. Vasile Sîrbu, Dr. Marin Mincu, Dr. Adrian Bavaru, Conf. Nicolae Moise, Șef lucrări Lucian Băluț și Ioan Popișteanu.

Intervalul 1991 - 2006 a fost marcat de mari prefaceri / transformări în structura tânărului centrului universitar constănțean, în strânsă corelare cu necesitățile impuse de mediul socio-economic și tendințele actuale de dezvoltare a științei. Tot acum au apărut noi profiluri și domenii precum: **Fizică, Teologie Ortodoxă, Drept, Științe Administrative, Informatică, Farmacie, Agricultură, Geografie, Electronică, Birotică, Profil pedagogic, Psihologie, Asistentă socială, Muzică, Teatru, Arte plastice, Energetică, Contabilitate, Finanțe, Marketing, Horticultură, Științe Politice, Științe ale comunicării.** De asemenea, numărul specializărilor a crescut în mod spectaculos, oferind șanse de instruire pe un spectru deosebit de larg de direcții, sprijinindu-se pe o bază materială în plin proces de extindere și modernizare. În mod corespunzător a crescut numărul facultăților, astfel încât la debutul anului universitar 2005 - 2006, structura *Universității „Ovidius“ Constanța* cuprindea facultățile: *Litere; Teologie; Istorie și Științe Politice; Drept și Științe administrative; Științe ale Naturii și Științe Agricole; Educație Fizică și Sport; Fizică, Chimie și Tehnologia Petrolului; Matematică și Informatică; Științe economice; Medicină generală; Medicină dentară și Farmacie; Inginerie mecanică, industrială și maritimă; Construcții; Arte; Psihologie și Științe ale Educației,* precum și *Departamentul pentru pregătirea personalului didactic și Departamentul de limbi moderne pentru facultățile nefilologice.*

Dezvoltarea *Universității „Ovidius“ Constanța* în cele peste patru decenii de existență a însemnat un proces complex, un drum sinuos parcurs în spiritul ideii de complementaritate, într-o lume a cunoașterii și acțiunii concrete, iar această treaptă evolutivă ascendentă a constituit un prilej de reflecție care, practic, s-a materializat prin realizarea acestui proiect monografic.

În prezent, *Universitatea „Ovidius“ Constanța* este o instituție de învățământ superior care stă sub semnul cosmopolitismului și al interculturalității, parte componentă a sistemului de învățământ de stat din România, autonomă, cu caracter deschis, cu personalitate juridică,

	UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA	Cod document MC 02	Ediție /Revizie 2/0
MANUALUL CALITĂȚII		Exemplar nr. 2	Pagina nr. 5 din 44
Titlul capitolului			

care este organizată și funcționează potrivit *Cartei universitare* proprii, în condițiile Legii învățământului Nr. 84/1995. Totodată, *Universitatea „Ovidius“ Constanța* respectă Declarația Drepturilor Omului, a aderat la „The Magna Charta of Europeans Universities“, adoptată în 1988, la Lisabona, și este membră fondatoare a **Rețelei Universităților de la Marea Neagră** și afiliată la **Asociația Universităților Europene** - cu mențiunea că această organizație reprezintă, în Bruxelles, interesele a aproximativ 800 de universități, printre care și 24 entități românești.

CONFIDENTIAL

	UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA	Cod document MC 02	Ediție /Revizie 2/0
MANUALUL CALITĂȚII		Exemplar nr. 2	Pagina nr. 6 din 44
Titlul capitolului			

I. 2. Structura actuală a Universității „Ovidius” Constanța

I. 2. 1. Strategii

La data 30.01.2008, Senatul Universității a aprobat Planul strategic de dezvoltare al Universității „Ovidius” Constanța pentru perioada 2008-2012 [click UOC.MC.02.2009.A1](#). Politica de implementare detaliată a fost inclusă în Planul operațional anual [click UOC.MC.02.2009.A2](#).

I. 2. 2. Structura organizațională

Versiunea actuală a organigramei privind structura academică și administrativă a *Universității „Ovidius” Constanța* a fost aprobată în ședința Senatului din data de 04.02.2009 [click UOC.MC.02.2009.A3](#).

Structura administrativă cuprinde direcțiile, structurile, liniile de subordonare și circuitele de luare a deciziilor.

Structura academică a *Universității „Ovidius” Constanța* cuprinde 16 facultăți și 2 departamente, după cum urmează:

- Facultatea de LITERE (<http://www.univ-ovidius.ro/litere/>)
- Facultatea de TEOLOGIE (<http://www.univ-ovidius.ro/teologie/>)
- Facultatea de ISTORIE ȘI ȘTIINȚE POLITICE (<http://istorie-constantza.go.ro/>)
- Facultatea de DREPT ȘI ȘTIINȚE ADMINISTRATIVE (<http://www.drept-ovidius.ro/>)
- Facultatea de ȘTIINȚE ALE NATURII ȘI ȘTIINȚE AGRICOLE (<http://www.stiintele-naturii.ro/>)
- Facultatea de EDUCAȚIE FIZICĂ ȘI SPORT (<http://www.fefs.ro/>)
- Facultatea de FIZICĂ, CHIMIE, ELECTRONICĂ ȘI TEHNOLOGIA PETROLULUI
(http://www.univ-ovidius.ro/faculties/phys_chem_petr/)
- Facultatea de MATEMATICĂ ȘI INFORMATICĂ
(<http://www.univ-ovidius.ro/math/default.aspx>)
- Facultatea de ȘTIINȚE ECONOMICE (<http://www.univ-ovidius.ro/stec/>)
- Facultatea de MEDICINĂ (<http://www.medcon.ro/>)

	UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA	Cod document MC 02	Ediție /Revizie 2/0
MANUALUL CALITĂȚII		Exemplar nr. 2	Pagina nr. 7 din 44
Titlul capitolului			

- Facultatea de MEDICINĂ DENTARĂ (<http://www.dentomis.ro/>)
- Facultatea de FARMACIE (<http://www.pharmaovidius.ro/index.html>)
- Facultatea de INGINERIE MECANICĂ, INDUSTRIALĂ ȘI MARITIMĂ (<http://www.imim.ro/>)
- Facultatea de CONSTRUCȚII (http://www.univ-ovidius.ro/faculties/civil_eng/)
- Facultatea de ARTE (<http://www.univ-ovidius.ro/arte/>)
- Facultatea de PSIHOLOGIE ȘI ȘTIINTELE EDUCAȚIEI
(<http://www.univ-ovidius.ro/psihologie/>)
- Departamentul pentru Pregătirea Personalului Didactic
(<http://www.univ-ovidius.ro/structura/dppd/>)
- Limbi Nefilologice
(<http://www.univ-ovidius.ro/structura/departamentul-de-limbi-moderne.php>).

Conform *Nomenclatorului domeniilor și a programelor de studii universitare de licență* ([click UOC.MC.02.2009.A4 – HG 749/2009](#)) și *Ordinului Ministrului 4666/2009* ([click UOC.MC.02.2009.A5](#)), în cadrul *Universității „Ovidius” Constanța* funcționează 16 facultăți și 2 departamente (cu 49 domenii de licență, 79 programe de studii de licență, 67 programe studii de masterat și 7 școlii doctorale - [click UOC.MC.02.2009.A6](#)).

Universitatea „Ovidius” Constanța oferă programe de studii sub forma învățământ cu frecvență cursuri de zi, învățământ la distanță și învățământ cu frecvență redusă. Învățământul la distanță și cu frecvență redusă este coordonat și organizat de către **Departamentul de Studii pentru Învățământul la Distanță și Învățământ cu Frecvență Redusă** care funcționează în acord cu regulamentul propriu de organizare, aprobat de Senatul *Universității „Ovidius” Constanța* ([click UOC.MC.02.2009.A7](#)).

În conformitate cu Carta Universitară, Senatul *Universității „Ovidius” Constanța* aprobă modificările legate de organigramă, atât din punct de vedere administrativ, cât și academic. Funcționarea unităților administrative și academice din structura *Universității „Ovidius” Constanța* se derulează pe baza prevederilor Cartei Univesitare și a regulamentelor

	UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA	Cod document MC 02	Ediție /Revizie 2/0
MANUALUL CALITĂȚII		Exemplar nr. 2	Pagina nr. 8 din 44
Titlul capitolului			

aferente acesteia. Carta Universitară și regulamentele pot fi consultate pe adresa web <http://www.univ-ovidius.ro/despre-uoc/regulamente/>.

Regulamentele conțin prevederi cu privire la misiune, durată, număr și modul de selectare a membrilor în consiliile administrative, asupra numirii și angajării personalului în administrația Universității, dar și la alte aspecte de funcționare generală a instituției.

I. 2. 3. Domenii de activitate

I. 2. 3. 1. Învățământ

Studiile de licență

În cadrul *Universității „Ovidius“ Constanța*, învățământul este organizat în sistem de *credite transferabile* care asigură, potrivit *Convenției de la Bologna*, un dinamism orizontal și vertical în concordanță cu cerințele Comunității Europene, astfel spus mobilitatea inter-universitară atât la nivel național, cât și internațional, precum și recunoașterea diplomei de licență pe piața muncii din spațiul comunitar.

În prezent, în cadrul *Universității „Ovidius“ Constanța* se derulează 79 de programe de licență structurate pe 49 de domenii de licență. Programele de învățământ sunt moderne, adaptate standardelor actuale din învățământul european. Procesul de învățământ este organizat pe cicluri, iar domeniile de specializare sunt, la rândul lor, foarte actuale, conforme cu cerințele de pe piața locală și națională a forței de muncă. Pe acest fond, absolvenții Facultăților din cadrul *Universității „Ovidius“ Constanța* sunt pregătiți să facă față unui mediu competitiv, în care reperele sunt: *creativitate, flexibilitate, adaptabilitate, interdisciplinaritate*.

Referitor la **domeniile de licență** aferente programelor de studii în derulare în cadrul *Universității „Ovidius“ Constanța*, instituția pregătește specialiști cu competențe și abilități solide în diverse domenii ale vieții economice și sociale cu un grad ridicat de inserție pe piața muncii.

	UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA	Cod document MC 02	Ediție /Revizie 2/0
MANUALUL CALITĂȚII		Exemplar nr. 2	Pagina nr. 9 din 44
Titlul capitolului			

În prezent *Universitatea „Ovidius” Constanța* a făcut opțiunea de a fi o UNIVERSITATE de învățământ și cercetare care prestează servicii educaționale, de cercetare științifică și alte servicii bazate pe știință, care dezvoltă programe de licență masterale, doctorale și accesează fonduri din programe naționale și europene.

Studiile de masterat sunt organizate și se desfășoară în conformitate cu Regulamentul pentru organizarea și desfășurarea studiilor universitare de masterat ([click UOC.MC.02.2009.A8](#)) în care sunt stabilite modalitățile, procedurile și alte aspecte legate de masteranzi și competențele asigurate prin fiecare program de studiu acreditat.

Studiile masterale oferite de *Universitatea „Ovidius” Constanța* cuprind în anul universitar 2009-2010 un număr total de 67 programe conform Ordinului Ministrului 4666/03.08.2009 ([click UOC.MC.02.2009.A5](#)).

Studii doctorale

Ca element de îmbinare între activitatea didactică și cea de cercetare în viziunea procesului Bologna, începând cu anul universitar 2005-2006, Senatul *Universității „Ovidius” Constanța* a aprobat Regulamentul privind organizarea și desfășurarea studiilor universitare de Doctorat doctorat ([click UOC.MC.02.2009.A9](#)), regulament elaborat în conformitate cu *H.G. nr. 567/15.06.2005* și *O.M.E.C. nr. 4491/2005*.

În cadrul I.O.S.U.D. funcționează șapte Școli Doctorale, cu un număr total 57 profesori conducători de doctorat la care se adaugă 7 cadre didactice titulare ai *Universității „Ovidius” Constanța* care sunt conducători în alte universități din țară ([click UOC.MC.02.2009.A10](#)).

În anul universitar 2009-2010 în cadrul școlilor doctorale ale *Universității „Ovidius” Constanța* studiază 777 doctoranzi ([click UOC.MC.02.2009.A28](#)).

Prin structura planurilor de învățământ și prin conținutul programelor analitice ale tuturor disciplinelor de studii se urmărește formarea competențelor teoretice și practice,

	UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA	Cod document MC 02	Ediție /Revizie 2/0
MANUALUL CALITĂȚII		Exemplar nr. 2	Pagina nr. 10 din 44
Titlul capitolului			

generale și specifice necesare pregătirii specialiștilor, absolvenți de învățământ universitar cu licență și de învățământ masteral, precum și de școli doctorale și de studii postuniversitare.

I. 2. 3. 2. Cercetarea științifică și valorificarea rezultatelor cercetării

Asumându-și și misiunea de cercetare științifică, această activitate a devenit un obiectiv prioritar inserat atât în Planurile Strategice, cât și în Planurile Operaționale ale *Universității „Ovidius” Constanța*, care să asigure fonduri consistente facultăților și universității din contracte de cercetare sau fonduri structurale, obținute prin competiție și mediu de afaceri.

În acest sens, la nivelul *Universității „Ovidius” Constanța* au fost acreditate C.N.C.S.I.S. un număr de 9 Centre de Cercetare. *Universitatea „Ovidius” Constanța* susține un număr de 14 anale, din care 7 recunoscute CNCSIS: 1 – tip A, 2 – tip B+, 2 – tip B, 2 – tip C, iar restul de 7 sunt în proces de evaluare ([click UOC.MC.02.2009.A11](#)). În prezent, sunt în curs de derulare 18 proiecte de cercetare, accesate din fonduri europene FP7 și POSDRU naționale și internaționale.

Universitatea „Ovidius” Constanța a fost acreditată instituțional ca unitate de cercetare științifică de către C.N.C.S.I.S., pentru desfășurarea de activități de tip CDI prin *Decizia nr. 9698/23.07.2008* ([click UOC.MC.02.2009.A12](#)) pentru modificarea anexelor la *Decizia nr. 9673/17.06.2008* ([click UOC.MC.02.2009.A13](#)).

Angajată puternic în aplicarea procesului *Bologna*, în integrarea în spațiul european al învățământului superior, *Universitatea „Ovidius” Constanța* desfășoară importante și valoroase activități de cercetare științifică, cu rezultate notabile, concretizate în articolele publicate în reviste de prestigiu pe plan național și internațional, în aplicații benefice pentru diverse domenii naționale.

	UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA	Cod document MC 02	Ediție /Revizie 2/0
MANUALUL CALITĂȚII		Exemplar nr. 2	Pagina nr. 11 din 44
Titlul capitolului			

I. 3. Activități suport

Universitatea „Ovidius“ Constanța oferă un număr important de servicii sociale, culturale și sportive pentru studenți, printre care menționăm: spații de cazare ultramoderne pentru studenții din alte localități, cantină-restaurant, o performantă bază sportivă, servicii de consiliere, cabinet medical, Poliție universitară, altfel spus instituția noastră dispune de programe speciale pentru asigurarea unei vieți studențești de calitate.

Universitatea „Ovidius“ Constanța, prin toate entitățile sale funcționale (Facultăți) și structurale (diversele Departamente) oferă informații, date actuale și corecte despre calificările, programele de studii, diplomele, personalul didactic și de cercetare, facilitățile oferite tinerilor și despre orice aspect de interes pentru public, în genere, și pentru studenți, în special.

I. 3. 1. Patrimoniul

Finanțată din venituri proprii, fonduri provenind de la bugetul de stat, precum și din alte surse de finanțare, conform legislației în vigoare, *Universitatea „Ovidius“ Constanța* dispune de un spațiu universitar format din 27 clădiri proprii, închiriate și în folosință, în suprafață totală de 44.767 mp. Suprafața utilă, destinată efectiv activităților didactice (săli de curs, săli de seminar, laboratoare și săli lectură) este de 20.105 mp, din care 17.125 mp reprezintă suprafața clădirilor proprii, celelalte fiind clădiri în care se desfășoară activitatea pe baza contractelor de colaborare, cu suprafață de 2.980 mp. Astfel, suprafața utilă proprie reprezintă 85% din totalul suprafețelor utilizate ca spații de învățământ ([click UOC.MC.02.2009.A14](#)). Toate spațiile sunt dotate cu echipamente care corespund unor standarde înalte și care asigură desfășurarea unui proces de învățământ de calitate, în concordanță cu planurile de învățământ și cu numărul de studenți ([click UOC.MC.02.2009.A14](#)).

	UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA	Cod document MC 02	Ediție /Revizie 2/0
MANUALUL CALITĂȚII		Exemplar nr. 2	Pagina nr. 12 din 44
Titlul capitolului			

I. 3. 2. Biblioteca universitară

Biblioteca Centrală Universitară este una din bibliotecile reprezentative din partea de răsărit a României și are un profil enciclopedic, științific și didactic. Biblioteca Centrală Universitară răspunde prin structură, funcționalitate și servicii cerințelor complexe și diverse de informare, studiu și cercetare ale studenților, cadrelor didactice, cercetătorilor și altor categorii socio-profesionale din învățământ. Biblioteca universitară funcționează în baza [Regulamentului propriu de funcționare \(click UOC.MC.02.2009.A15\)](#).

Fondurile de publicații au cunoscut o creștere ascendentă, ajungând în prezent la peste 500.000 de unități de evidență: cărți, publicații periodice și seriale, lucrări de referință, monografii, manuscrise, documente audio-vizuale, discuri, CD-Rom-uri și este structurat pe următoarele colecții:

- colecțiile sălilor de lectură: 134.945 titluri;
- colecțiile fondului de împrumut la domiciliu: 178.816 titluri;
- colecțiile publicațiilor periodice și seriale: 91.749 titluri;
- colecțiile fondului de referință: 5.730 titluri;
- colecțiile bibliotecilor filiale: 34.286 titluri;
- colecțiile fondului special (ediții princeps, carte rară, carte veche, cărți cu autograf, manuscrise, albume, hărți, etc.): 40.445 titluri.

Fondurile colecțiilor speciale s-au îmbogățit an de an prin donații ale profesorilor care au funcționat în acești 48 de ani în Universitatea noastră, dar și prin achiziționarea unor biblioteci aparținând scriitorilor, oamenilor de știință dobrogeni. De asemenea, fondul de publicații a fost sporit cu prețioase donații din partea unor instituții de cultură sau științifice, cât și printr-un efervescent schimb de publicații. Biblioteca deține marile enciclopedii ale lumii, unele în mai multe ediții, dicționare universale, în principalele limbi de circulație, valoroase albume de artă, hărți, manuscrise, fotografii.

	UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA	Cod document MC 02	Ediție /Revizie 2/0
MANUALUL CALITĂȚII		Exemplar nr. 2	Pagina nr. 13 din 44
Titlul capitolului			

Biblioteca Universității are acces la următoarele baze de date:

- „SPRINGER LINK” Database – 1.200 titluri,
- „EMIS” EUROPEAN MATHEMATICAL SOCIETY - 10.000 titluri.

Agenția Națională de Cercetare Științifică a pus la dispoziția noastră, cu titlu de donație următoarele baze de date:

- „SCOPUS” – 15.000 titluri;
- „EMBASE” – 7.000 titluri;
- „PERIODICAL INDEX ONLINE” – 5.720 titluri;
- „CHADWYCK HEALEY” – LITERATURE ONLINE – 454 titluri;
- „MODERN LANGUAGE ASSOCIATION INTERNATIONAL BIOGRAPHY” – 4.400 titluri.
- „PRO-QUEST” – 10.000 titluri,
- „MEDLINE WITH FULL TEXT” – 1.200 titluri cu peste 1.400.000 articole full-text,
- BUSINESS SOURCE PREMIER – 9.200 titluri.

În prezent, spațiile bibliotecii se extind cu un nou modul în suprafață construită de peste 1.500 mp, care va încorpora noi săli de lectură informatizate cu peste 500 locuri, o modernă aulă cu 400 locuri, dotată cu aparatură de transmisie simultană.

Editura Universității, „Ovidius University Press”, împreună cu tipografia care o deservește, va beneficia de spații adecvate în același corp. În cadrul Bibliotecii *Universității „Ovidius” Constanța* funcționează un **Birou de presă** care editează revista *Ovidianum*, în care se regăsesc publicate materiale elaborate de studenți și de cadre didactice din cadrul instituției.

I. 3. 3. Centrul de Consiliere Educațională și Profesională

Centrul de Consiliere Educațională și Profesională al *Universității „Ovidius” Constanța* a fost înființat, în noiembrie 2003, cu intenția de a sprijini proprii

	UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA	Cod document MC 02	Ediție /Revizie 2/0
MANUALUL CALITĂȚII		Exemplar nr. 2	Pagina nr. 14 din 44
Titlul capitolului			

absolvenți fie în efortul lor de a găsi un loc de muncă adecvat pregătirii, aptitudinilor și aspirațiilor lor, fie în demersurile acestora de a continua studiile, în țară sau în străinătate, în vederea unei cariere de succes. Funcționarea centrului este reglementată prin Regulamentul propriu de funcționare ([click UOC.MC.02.2009.A16](#)).

Consilierea profesională se realizează, în principal, prin eforturile cadrelor didactice din cadrul Facultății de Psihologie și Științe ale Educației, care pun la dispoziție laboratoarele facultății pentru testarea personalității, descoperirea aptitudinilor și clarificarea țărilor personale. **Centrul de Consiliere Educațională și Profesională** furnizează servicii de consultanță psihologică prin intermediul a trei angajați cu studii superioare de specialitate, atestați de Colegiul Psihologilor din România.

Centrul are legături cu Camera de Comerț, Industrie și Navigație Constanța, cu reprezentanții locali ai Ministerului Muncii și Protecției Sociale, cu societăți comerciale din regiune, cu instituții implicate în activitatea de cercetare, contribuind la crearea de baze de date pentru potențialii angajați și angajatori.

Centrul de Consiliere Educațională și Profesională urmărește sistematic constituirea bazei de date privind inserția absolvenților în piața muncii, gradul de angajabilitate al acestora pe locuri de muncă concordante cu domeniul sau specializarea absolvită, precum și gradul de accesibilitate al absolvenților de studii de licență la studiile de masterat și doctorat pe fiecare promoție de absolvenți.

I. 3. 4. Relații internaționale universitare și internaționalizare academică

Universitatea „Ovidius” Constanța a promovat extinderea relațiilor interuniversitare la nivel european și mondial, încheind protocoale în care sunt implicate toate facultățile instituției, pe domenii educaționale, cercetare științifică și mobilități de profesori invitați pe domenii specifice fiecărei facultăți.

Începând cu anul 1992, **Universitatea „Ovidius” Constanța** a fost cooptată ca partener în proiectele europene TEMPUS, vizând mobilități de cadre didactice și studenți, precum și

	UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA	Cod document MC 02	Ediție /Revizie 2/0
MANUALUL CALITĂȚII		Exemplar nr. 2	Pagina nr. 15 din 44
Titlul capitolului			

de creare a unor instituții (Centre de Cercetare) cu aplicații din majoritatea statelor Uniunii Europene. Ulterior, *Universitatea „Ovidius” Constanța* a aplicat în cadrul aceluiași program TEMPUS, obținând, în competiție internațională, șapte proiecte TEMPUS, cu parteneri, de asemenea, din Uniunea Europeană. Concomitent, au fost încheiate protocoale și convenții de colaborare pe diferite domenii educaționale și de cercetare științifică în număr de 64, cu universități din 24 de țări ale lumii. Au fost încheiate acorduri și în cadrul programelor ERASMUS și SOCRATES, în număr de 200 ([click UOC.MC.02.2009.A17](#)). În ultimii ani, relațiile interuniversitare internaționale s-au diversificat cu parteneri tradiționali din acordurile anterioare, creându-se două masterate cu dublă diplomare, organizate în comun cu universități din Franța (Universitatea din Lille și Universitatea D’Auvergne-Clermont Ferrand).

Menționăm că *Universitatea „Ovidius” Constanța* a deținut președinția, iar în prezent găzduiește Secretariatul *Rețelei Universităților de la Marea Neagră*, întregind, astfel, procesul de internaționalizare academică a instituției noastre: (<http://www.bsun.org/>).

II. 4. Adresa și principalele locații

Sediul *Universității „Ovidius” Constanța* este Bulevardul Mamaia, nr. 124, Constanța, COD 900527, OP nr. 03, iar datele de contact sunt următoarele: Tel/Fax: 0241 - 606 465; 0241 – 618 372; 0241 – 606 433; 0241 – 511 512 ([click UOC.MC.02.2009.A18](#)).

	UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA	Cod document MC 02	Ediție /Revizie 2/0
MANUALUL CALITĂȚII		Exemplar nr. 2	Pagina nr. 16 din 44
Titlul capitolului			

II. OBIECT ȘI DOMENIU DE APLICARE A MANUALULUI CALITĂȚII

II.1 Obiectul prezentului Manual al Calității

Manualul Calității reprezintă documentul prin care *Universitatea „Ovidius” Constanța* își definește și descrie politicile, obiectivele și activitățile de asigurare a calității, monitorizând, totodată, gradul în care aceste demersuri sunt înțelese, aplicate și dezvoltate în cadrul instituțional.

Prin Manualul Calității, *Universitatea „Ovidius” Constanța* prezintă Sistemul de Management al Calității, dezvoltând aspecte legate de structura organizatorică, responsabilitățile managementului, procesele Sistemului de Management al Calității și interacțiunile dintre acestea, precum și structura documentelor utilizate, pentru a asigura implementarea politicii și realizarea obiectivelor în domeniul calității, exprimată și aprobată de managementul de la nivelul cel mai înalt.

Prin aplicarea eficace a Sistemului de Management al Calității și prin îmbunătățirea lui continuă, *Universitatea „Ovidius” Constanța* are în vedere menținerea și demonstrarea capacității de a furniza în mod consecvent servicii și produse care să satisfacă cerințele clienților și pe cele ale reglementărilor aplicabile, astfel încât, în final, să obțină creșterea satisfacției partenerilor.

II. 2. Domeniul de aplicare

Manualul Calității este un document de uz intern și se aplică tuturor activităților aferente îndeplinirii misiunii *Universității „Ovidius” Constanța* - în domeniul activității de educație/formare profesională și în domeniul activității de cercetare științifică -, la toate nivelurile, începând cu data aprobării.

Manualul Calității se utilizează pentru documentarea și ținerea sub control a **politicii, obiectivelor, structurii și proceselor** Sistemului de Management al Calității la nivel

	UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA	Cod document MC 02	Ediție /Revizie 2/0
MANUALUL CALITĂȚII		Exemplar nr. 2	Pagina nr. 17 din 44
Titlul capitolului			

instituțional în scopul verificării și îmbunătățirii eficacității acestora. În aceeași măsură, la solicitarea diverselor organisme interesate, **Manualul Calității** reprezintă instrumentul pe care instituția îl deține pentru a demonstra conformitatea Sistemului de Management al Calității implementat, în acord cu reglementările naționale și cerințele din normele europene referitoare la asigurarea și evaluarea calității în învățământul superior.

Sistemul de Management al Calității adoptat în *Universitatea „Ovidius“ Constanța* satisface toate cerințele din *SR EN ISO 9001-2001*.

II. 3. Documente de referință

- SR EN ISO 9000:2006 – Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular;
- SR EN ISO 9001:2001 – Sisteme de management al calității. Cerințe;
- Legea Învățământului 84/1995 republicată și completată;
- Legea 128/1997 privind statutul cadrelor didactice, completată;
- HG nr.1175/2006 privind organizarea studiilor universitare de licență și aprobarea listei domeniilor și specializărilor din cadrul acestora;
- OMEdC 3617/2005 privind aplicarea generalizată a Sistemului European de Credite Transferabile;
- Legea cercetării 324/2003;
- Legea 319/2003 privind statutul personalului de cercetare;
- Legea 288/2004 privind Organizarea studiilor universitare, completată;
- Legea 87/2006 privind Asigurarea calității în învățământ;
- HG 88/2005 privind organizarea studiilor universitare de licență;
- H.G. 567/15.06.2005 privind organizarea și desfășurarea studiilor universitare de doctorat
- H.G. 1169/29.09.2005 pentru modificarea H.G. 567/2005 privind organizarea și desfășurarea studiilor universitare de doctorat;
- HG 238/2000 privind evaluarea performanțelor individuale ale personalului didactic din învățământul superior;

	UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA	Cod document MC 02	Ediție /Revizie 2/0
MANUALUL CALITĂȚII		Exemplar nr. 2	Pagina nr. 18 din 44
Titlul capitolului			

- Carta Universității „Ovidius” Constanța;
- Codul de etică universitară al Universității „Ovidius” Constanța;
- Regulament de organizare și desfășurare a alegerilor conducerilor academice;
- Regulament privind desfășurarea concursurilor de promovare în posturile didactice și de cercetare universitare;
- Regulament privind evaluarea periodică a calității personalului didactic;
- Regulament privind evaluarea performanțelor profesionale individuale anuale ale personalului didactic;
- Regulament cadru pentru aplicarea Sistemului de Credite Transferabile;
- Regulament cadru pentru activitatea profesională a studenților și raporturile Universității „Ovidius” cu studenții;
- Regulament privind organizarea, funcționarea și finanțarea cercetării științifice;
- Regulament privind asigurarea calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică;
- Hotărârea Senatului Universității „Ovidius” Constanța cu privire la Asigurarea Calității;
- Regulament-cadru de organizare și funcționare a Departamentului pentru Pregătirea Personalului Didactic;
- Regulament propriu privind organizarea și desfășurarea concursului de admitere sesiunile iulie și septembrie 2009;
- Regulamentul de organizare a examenelor de finalizare a studiilor în învățământul superior - examene de absolvire, licență, diplomă, selecție, disertație;
- Regulament privind organizarea Învățământului la Distanță și a Învățământului cu Frecvență Redusă în Universitatea „Ovidius” Constanța;
- Regulament privind organizarea și desfășurarea studiilor universitare de masterat;
- Regulament privind organizarea și desfășurarea studiilor universitare de doctorat;

	UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA	Cod document MC 02	Ediție /Revizie 2/0
MANUALUL CALITĂȚII		Exemplar nr. 2	Pagina nr. 19 din 44
Titlul capitolului			

III. GESTIUNEA ȘI UTILIZAREA MANUALULUI CALITĂȚII

Gestionarea **Manualului Calității** se referă la controlul, respectarea, analizarea, raportarea tuturor situațiilor sesizate ce apar în procesul de îmbunătățire a procesului de asigurare a calității, ca urmare a implementării sale nivelul întregii structuri funcționale a **Universității „Ovidius” Constanța**.

În vederea gestionării și utilizării **Manualului Calității Universității „Ovidius” Constanța** se disting patru etape:

- ✓ elaborarea/revizuirea M.C.;
- ✓ avizarea/aprobarea M.C.;
- ✓ difuzarea M.C.;
- ✓ arhivarea M.C.

III. 1. Elaborarea

*Procedura privind elaborarea, aprobarea, revizuirea și difuzarea documentelor, operațională la nivelul **Universității „Ovidius” Constanța** ([click UOC.MC.02.2009.A19](#))* prevede parcurgerea următoarelor etape:

- ✓ dezvoltarea unei culturi pro-calitate în Universitate;
- ✓ procedurarea activităților și validarea acestora;
- ✓ definirea funcțiilor de sistem, a organigramei, a circuitului informațional în luarea deciziilor și a procedurilor pentru funcțiile de sistem;
- ✓ definirea strategiei și a politicii în domeniul calității;
- ✓ identificarea și definirea unor modalități de concepere/proiectare și aprobare a **M.C.**;
- ✓ desemnarea unui responsabil pentru coordonarea procesului de elaborare, cu stabilirea unui mandat și a unui termen de finalizare;

	UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA	Cod document MC 02	Ediție /Revizie 2/0
MANUALUL CALITĂȚII		Exemplar nr. 2	Pagina nr. 20 din 44
Titlul capitolului			

- ✓ constituirea unei comisii de redactare a M.C., care realizează un studiu diagnostic în scopul evaluării eficienței utilizării M.C. existent, dar și în vederea identificării, pe baza Analizei SWOT, modalităților de îmbunătățire a acestuia, în acord cu legislația în vigoare;
- ✓ propunerea elaborată de comisia de redactare se va preda CEAC pentru analiză, propuneri de îmbunătățire sau reformulări.
- ✓ forma finală a M.C. se adopta în sesiunea C.E.A.C. prin vot direct.

III. 2. Avizare/ Aprobare

Etaplele caracteristice acestui proces ([click UOC.MC.02.2009.A19](#)) constituie parte integrată a funcționalității Sistemului de Management al Calității implementat la nivelul *Universității „Ovidius” Constanța*.

Procesul de avizare/aprobare urmărește conformitatea etapelor parcurse în elaborarea M.C. cu etapele stabilite în regulamentul de elaborare și revizuire a M.C. În cazul în care se constată neconformități, M.C. se returnează comisiei de redactare cu observațiile formulate și cu stabilirea unui termen de eliminare a acestora. Dacă nu se constată neconformități, Rectorul *Universității „Ovidius” Constanța* aprobă documentele analizate și avizate în prealabil de către membrii Senatului.

III. 3. Revizuirea

Mecanismul de revizuire a M.C. este definit în procedura de elaborare și revizuire a M.C. la nivelul *Universității „Ovidius” Constanța* ([click UOC.MC.02.2009.A19](#)). În conformitate cu acest regulament, se recurge la îmbunătățirea/actualizarea **Manualului Calității** în următoarele situații:

- ✓ în cazul modificării politicilor și obiectivelor de asigurare a calității;
- ✓ în cazul unor modificări organizatorice în instituție;
- ✓ în cazul formulării de recomandări în urma unor evaluări interne sau externe;
- ✓ la cererea explicită a organismelor de avizare și aprobare (A.R.A.C.I.S.).

	UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA	Cod document MC 02	Ediție /Revizie 2/0
MANUALUL CALITĂȚII		Exemplar nr. 2	Pagina nr. 21 din 44
Titlul capitolului			

Revizuirea prevede parcurgerea următoarelor etape:

- ✓ analiza în C.E.A.C. și formularea cerințelor cu privire la modificarea M.C.
- ✓ desemnarea unui responsabil pentru coordonarea procesului de revizuire cu stabilirea unui mandat și a unui termen de finalizare;
- ✓ constituirea unei comisii de redactare sau actualizare a M.C., care pe baza mandatului formulat de C.E.A.C. realizează un studiu diagnostic în vederea identificării modalităților de îmbunătățire a acestuia, în acord cu legislația în vigoare.
- ✓ propunerea elaborată de comisia de redactare se va preda C.E.A.C. pentru analiză, propuneri de îmbunătățire sau reformulări.
- ✓ forma finală a M.C. se adoptă în ședința C.E.A.C. prin vot direct.

III. 4. Difuzare

La nivelul *Universității „Ovidius” Constanța*, practica difuzării M.C. are în vedere atribuirea unui număr de înregistrare pentru fiecare exemplar, număr ce se trece în tabelul de distribuire, în dreptul fiecărui destinatar.

Totodată, este stipulat foarte clar în *Procedura privind elaborarea, aprobarea, revizuirea și difuzarea documentelor* faptul că M.C. constituie proprietatea instituției de învățământ, iar la solicitarea acesteia documentul va fi distrus sau restituit de către destinatari, urmând a fi înlocuit cu o nouă ediție, actualizată la nivelul *Universității „Ovidius” Constanța*.

III. 5. Arhivare

Manualul Calității și întreaga documentație aferentă îmbunătățirii SMC implementat la nivelul/în cadrul instituției ovidiene sunt înregistrează și se regăsesc în posesia D.A.C.I.S., care le gestionează atât în original, cât și sub formă de copii. În vederea reperării cu ușurință, în caz de necesitate, a documentelor, acestea sunt arhivate în dosare, care conțin informații referitoare la perioada de arhivare.

	UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA	Cod document MC 02	Ediție /Revizie 2/0
MANUALUL CALITĂȚII		Exemplar nr. 2	Pagina nr. 22 din 44
Titlul capitolului			

În raport cu procedura de arhivare, care stabilește modul de acces la date și reglementează durata de păstrare a acestora, **D.A.C.I.S.** asigură așadar, retragerea promptă a documentelor primite din toate punctele de utilizare și înlocuirea acestora cu ultima revizie valabilă. Relevant este faptul că **D.A.C.I.S.** păstrează minim un exemplar din fiecare ediție, iar registrul pentru evidența modificărilor precizează schimbările ce au survenit în raport cu ediția anterioară (în integral sau parțial).

CONFIDENTIAL

	UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA	Cod document MC 02	Ediție /Revizie 2/0
MANUALUL CALITĂȚII		Exemplar nr. 2	Pagina nr. 23 din 44
Titlul capitolului			

IV. TERMINOLOGIE ȘI ABREVIERI

Terminologia adoptată în prezentul Manual al Calității este în conformitate cu următoarele *documente de referință*:

- ✓ *SR EN ISO 9000:2006 - Sisteme de management al calitatii-Principii fundamentale și vocabular;*
- ✓ *SR EN ISO 9001:2001 - Sisteme de management al calității. Cerințe;*
- ✓ *SR ISO IWA 2:2006 - Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru aplicarea ISO9001:2000 în domeniul educației.*

IV. 1. Termeni

Acțiune corectivă – o acțiune întreprinsă pentru eliminarea cauzelor unor neconformități, defecte sau a altor situații nedorite, existente, în scopul prevenirii repetării acestora.

Acțiune preventivă - o acțiune întreprinsă pentru eliminarea cauzelor unor neconformități, defecte sau alte situații nedorite posibile, cu scopul prevenirii apariției acestora.

Analiza efectuată de management – evaluare oficială efectuată de managementul de la cel mai înalt nivel asupra stadiului și adecvării sistemului calității în raport cu politica în domeniul calității și cu obiectivele.

Asigurarea calității – parte a managementului calității, concentrată pe furnizarea încrederii că cerințele referitoare la calitate vor fi îndeplinite;

Audit – proces sistematic, independent și documentat, realizat în scopul obținerii de dovezi de audit și evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit;

Auditul calității – examinare sistematică și independentă în scopul de a determina dacă activitățile referitoare la calitate și rezultatele aferente satisfac dispozițiile prestabilite, precum și dacă aceste dispoziții sunt implementate efectiv și sunt corespunzătoare pentru realizarea obiectivelor.

Auditor – persoană care posedă competențe pentru a efectua un audit;

	UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA	Cod document MC 02	Ediție /Revizie 2/0
MANUALUL CALITĂȚII		Exemplar nr. 2	Pagina nr. 24 din 44
Titlul capitolului			

Calitate – este dată de totalitatea cerințelor explicite și implicite ale unui produs/serviciu, care asigură integral realizarea scopului pentru care a fost creat și comercializat;

Cerințele calității – sunt expresiile cererilor formulate de beneficiari (utilizatori, consumatori) în timpul cercetărilor de piață și reprezintă comanda socială la un moment dat (sunt exprimate direct de consumatorii chestionați);

Certificare – procedură prin care o terță parte dă asigurări scrise că un produs, proces sau serviciu este conform cu cerințele specificate.

Client – organizație sau persoană care primește un produs/serviciu.

Competență – abilitatea demonstrată de a aplica cunoștințe și aptitudini.

Conformitate – îndeplinirea de către un produs, proces sau serviciu a condițiilor specificate.

Controlul calității – ținerea sub control a calității, realizată prin aplicarea unor măsuri preventive.

Entitate – articol care poate fi descris și luat în considerare individual.

Evaluarea calității – examinare sistematică a măsurii în care o entitate este capabilă să satisfacă condițiile specificate.

Funcțiile calității – sunt rezultatul grupării a două sau mai multe caracteristici înrudite, complementare, care exprimă gradul de satisfacere al nevoii sau a unui segment al acesteia; se pot grupa în trei funcții esențiale: tehnică, economică și socială, după natura aportului adus la satisfacerea nevoii beneficiarului.

Furnizor de educație - persoana care livrează un produs educațional persoanelor care învață.

Indicatorii calității – sunt expresii cifrice sau noționale ale funcțiilor sau ai calității produselor sau serviciilor.

Îmbunătățirea calității – acțiuni întreprinse în întreaga organizație pentru creșterea eficacității și eficienței activităților și proceselor în scopul de a asigura avantaje sporite atât pentru organizație cât și pentru clienții acesteia.

Înregistrare – document care prezintă rezultatele obținute sau furnizează dovezi ale activităților efectuate.

	UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA	Cod document MC 02	Ediție /Revizie 2/0
MANUALUL CALITĂȚII		Exemplar nr. 2	Pagina nr. 25 din 44
Titlul capitolului			

Management la nivelul cel mai înalt – persoană sau grup de persoane care conduce și ține sub control o organizație de la cel mai înalt nivel.

Managementul calității – ansamblul activităților funcției generale de management care determină politica în domeniul calității, obiectivele și responsabilitățile și care le implementează în cadrul sistemului calității prin mijloace cum ar fi planificarea calității, controlul calității, asigurarea calității și îmbunătățirea calității.

Managementul Total al Calității – un sistem de management al unei organizații, centrat pe calitate, bazat pe participarea tuturor membrilor săi, prin care se urmărește asigurarea succesului pe termen lung, prin satisfacerea clientului și obținerea de avantaje pentru toți membrii organizației și pentru societate.

Manualul Calității – documentul în care este stabilită politica în domeniul calității și sistemul de management al calității al unei organizații.

Manualul de Asigurare a Calității – documentul care descrie măsurile generale luate de către o organizație referitoare la asigurarea calității.

Neconformitate - nesatisfacerea unei condiții specificate în legătură cu calitatea.

Nivel de calitate – orice măsură relativă a calității, obținută prin compararea valorilor observate cu cerințele.

Obiective în domeniul calității – ceea ce se urmărește sau se are în vedere referitor la calitate.

Organizație – companie, firmă, corporație, întreprindere, autoritate sau instituție, parte sau combinație a acestora, publică sau particulară, cu răspundere limitată sau orice alt statut juridic, care are propria sa structură funcțională și administrativă.

Organizație educațională - organizație care furnizează un produs educațional.

Parametrii calității – sunt expresiile cifrice sau noționale ale proprietăților și caracteristicilor calității produselor.

Planificarea calității – activități care stabilesc obiectivele și condițiile referitoare la calitate, precum și condițiile referitoare la aplicarea elementelor sistemului calității.

	UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA	Cod document MC 02	Ediție /Revizie 2/0
MANUALUL CALITĂȚII		Exemplar nr. 2	Pagina nr. 26 din 44
Titlul capitolului			

Planul calității – document care precizează practicile, resursele și succesiunea activităților specifice referitoare la calitate, relevante pentru un anumit produs, proiect sau contract.

Politica referitoare la calitate – obiective și orientări generale ale unei organizații în ceea ce privește calitatea, așa cum sunt exprimate oficial de managementul de la nivelul cel mai înalt.

Procedură – modalitate specificată pentru executarea unei activități.

Proces – ansamblu de resurse și activități interdependente care transformă datele de intrare în date de ieșire.

Proces educațional - proces care are ca rezultat un produs educațional.

Produs – rezultat al activităților și proceselor.

Produs educațional - produs care se referă la educație.

Program de audit – ansamblu de unu sau mai multe audituri planificate pe un anumit interval de timp și orientate spre un anumit scop.

Proprietățile – sunt toate însușirile specificate ale unui produs/serviciu necesare obținerii lui pentru acoperirea unei nevoi și care conferă produselor/ serviciilor utilitate.

Siguranță – termen comun folosit pentru a descrie disponibilitatea și factorii care o influențează: fiabilitatea, mentenanța și respectiv suportul pentru mentenanță.

Sistemul de Asigurare a Calității – ansamblul de structuri organizatorice, responsabilități, proceduri și resurse orientate pentru implementarea managementului calității.

Sistem de Management al Calității – sistem pentru stabilirea politicii și a obiectivelor în domeniul calității și pentru îndeplinirea acelor obiective.

Trasabilitate - aptitudinea de regăsire a istoricului utilizării sau localizării unui produs sau a unor produse similare prin mijloace de identificare înregistrabile.

Verificare – confirmarea în urma examinării și asigurarea de dovezi obiective a faptului că cerințele specificate au fost îndeplinite.

	UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA	Cod document MC 02	Ediție /Revizie 2/0
MANUALUL CALITĂȚII		Exemplar nr. 2	Pagina nr. 27 din 44
Titlul capitolului			

IV. 2. Abrevieri

A.R.A.C.I.S. - Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior

A.B.E.T. - Accreditation Board for Engineering and Technology

C.E.A.C. - Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității

D.A.C.I.S. - Departamentul pentru Asigurarea Calității Învățământului Superior

E.H.E.A. - Spațiul European de Învățământ Superior

E.R.A. - Spațiul European de Cercetare Științifică

ISO – Organizația Internațională de Standardizare

M.C. - Manualul Calității

M.E.C.I. - Ministerul Educației Cercetării și Inovării

PO – Procedura operațională

Q.A. – Asigurarea calității

RAC – Responsabil cu asigurarea calității

RMC - Reprezentantul Managementului Calității, Președintele CEAC

SMC – Sistemul de Management al Calității

TQM – Managementul Calității Totale

U.O.C. - Universitatea „Ovidius” Constanța

	UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA	Cod document MC 02	Ediție /Revizie 2/0
MANUALUL CALITĂȚII		Exemplar nr. 2	Pagina nr. 28 din 44
Titlul capitolului			

V. DECLARAȚIA DE POLITICĂ ȘI AUTORITATE

V. 1. Politica în domeniul asigurării calității

Politica în domeniul asigurării calității și organizarea acesteia a fost aprobată de către Senatul *Universității „Ovidius” Constanța* la data 2005 ([click UOC.MC.02.2009.A29](#)).

Scopul asigurării calității la *Universitatea „Ovidius” Constanța* constă în următoarele:

- ✓ sprijinirea și garantarea atingerii obiectivelor și a viziunii definite în planul strategic al *Universității „Ovidius” Constanța*;
- ✓ managementul activităților pe baza unor informații suficient de exacte și actuale;
- ✓ dezvoltarea proceselor academice și administrative, astfel încât personalul academic să se poată concentra asupra activităților fundamentale de cercetare și educație;
- ✓ promovarea unui nivel calitativ de vârf, ca principiu central și vizibil al activității Universității.

Asigurarea calității la *Universitatea „Ovidius” Constanța* este asigurată prin Sistemul de Management al Calității, iar principiile fundamentale sunt prevăzute în **Manualul Calității** și anexele acestuia. **Manualul Calității** este aprobat de către Senatul Universității, la propunerea C.E.A.C.

Prevederi detaliate sunt incluse în procedurile asociate diferitelor structuri din cadrul Universității. Asigurarea calității este parte a funcționării normale a *Universității „Ovidius” Constanța*. Rectorul este responsabil pentru organizarea sistemului de asigurare a calității la nivel de Universitate, iar Decanii, Directorii și Șefii diverselor structuri funcționale sunt responsabili de asigurarea calității în cadrul acestora. Asigurarea calității în activitățile derulate în cadrul *Universității „Ovidius” Constanța* este rezultatul unui demers de înalt profesionalism, responsabil și etic, asigurat de membrii comunității universitare.

Conducerea promovează un Sistem performant de Management al Calității în măsură să contribuie decisiv la consolidarea poziției *Universității „Ovidius” Constanța* la nivel național, precum și pe plan internațional.

	UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA	Cod document MC 02	Ediție /Revizie 2/0
MANUALUL CALITĂȚII		Exemplar nr. 2	Pagina nr. 29 din 44
Titlul capitolului			

Pentru ca axele politicii manageriale, *CALITATE - EFICIENȚĂ - PERFORMANȚĂ* să constituie fundamentul pentru actul de educare și formare, precum și de *dezvoltare* individuală și profesională a tinerei generații, managementul academic al *Universității „Ovidius“ Constanța* se angajează în exercitarea unei **misiuni științifice și culturale consecvente**. În acest sens, managementul educațional promovează, cu **responsabilitate și transparență**, satisfacerea **cerințelor** de *cunoaștere științifică, inovare tehnologică, de educație și specializare* a tinerilor pentru a face față unui mediu competitiv.

Strategia Universității „Ovidius“ Constanța în domeniul calității țintește următoarele obiective:

- *promovarea* propriei culturii a calității și a *brand-ului* „Ovidius”, axate pe *valori* precum:
 - ✓ Creativitate și inovare
 - ✓ Spirit antreprenorial
- *integrarea*, până în anul 2012, în *Spațiul European de Învățământ Superior (E.H.E.A.)* și în *Spațiul European de Cercetare Științifică (E.R.A.)*, pentru a juca un *rol activ* în dezvoltarea durabilă a Dobrogei și a zonei Mării Negre
- în vederea îndeplinirii *misiunii* sale de integrare în *E.H.E.A.* și *E.R.A.*, managementul academic instituțional va promova valorile europene fundamentale sintetizate în următoarele aspecte generice:
 - ✓ Diversitate culturală
 - ✓ Dezvoltare durabilă
 - ✓ Cooperare și sinergie
 - ✓ *Networking*
- pentru *implementarea* valorilor *culturii organizaționale* ale instituției vor fi permanent derulate activități extra-curriculare pentru studenți
- *implicarea* studenților în activitatea educațională se va realiza atât din perspectiva de beneficiar, cât și din perspectiva de partener la actul didactic

	UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA	Cod document MC 02	Ediție /Revizie 2/0
MANUALUL CALITĂȚII		Exemplar nr. 2	Pagina nr. 30 din 44
Titlul capitolului			

- *menținerea* unei politici și a unei strategii eficiente privind *prestarea* unor servicii educaționale de calitate
- *conștientizarea, instruirea și motivarea personalului academic în domeniul calității*, în scopul stimulării performanțelor individuale și al orientării spre satisfacerea cerințelor clientului;
- *selecționarea și integrarea* pentru cariera didactică a celor mai buni absolvenți, în vederea asigurării unui echilibru între generații;
- *testarea sistemului A.B.E.T. (Accreditation Board for Engineering and Technology)* pentru facultățile tehnice.
- *menținerea unui mediu adecvat de muncă*, obiectiv fundamental pentru implicarea personalului în creșterea performanțelor centrului universitar tomitan.
- *dezvoltarea continuă a infrastructurii*
- *asigurarea conformității și îmbunătățirii continue a eficacității Sistemului de Management al Calității.*

Având în vedere faptul că instituția, furnizor de educație și de formare a competențelor și calificărilor, își desfășoară activitatea într-un mediu concurențial al serviciilor - *învățământ, educație, cercetare, consultanță*, complexitatea cadrului de referință în abordarea problematicii dimensiunii asigurării calității în mediul academic al *Universității „Ovidius” Constanța* constituie un mecanism esențial pentru dezvoltarea și, ulterior, promovarea, conceptului „culturii calității“.

În acest cadru, *Universitatea „Ovidius” Constanța* va fi pregătită pentru certificare europeană.

V. 2. Organizarea asigurării calității

Rectorul este responsabil în mod direct și nemijlocit de asigurarea calității la *Universitatea „Ovidius” Constanța*. În conformitate cu decizia Rectorului, se pot delega

	UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA	Cod document MC 02	Ediție /Revizie 2/0
MANUALUL CALITĂȚII		Exemplar nr. 2	Pagina nr. 31 din 44
Titlul capitolului			

anumite atribuții și responsabilități în domeniul asigurării calității către Prorectori, membrii C.E.A.C. sau membrii D.A.C.I.S.

Administrarea Sistemului de Management al Calității se realizează de către D.A.C.I.S. și C.E.A.C. **Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității** de la nivelul *Universității „Ovidius” Constanța* are următoarele atribuții:

(a) coordonează aplicarea procedurilor de evaluare și de asigurare a calității, aprobate de către Rectorul *Universității „Ovidius” Constanța* referitoare la capacitatea instituțională, eficacitatea educațională și la sistemul de management al calității

(b) elaborează propuneri de îmbunătățire a calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică;

(c) cooperează cu organismele abilitate care asigură evaluarea externă a calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică.

În colaborare cu D.A.C.I.S. și responsabili cu asigurarea calității pe facultăți, **Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității** elaborează anual *Raportul de Evaluare Internă a Calității*, care este făcut public prin afișarea pe *site-ul Universității „Ovidius” Constanța*.

D.A.C.I.S. reprezintă o unitate funcțională aflată în subordonarea directă a Rectorului și a C.E.A.C. Atribuțiile D.A.C.I.S.-ului constau în următoarele:

- ✓ coordonarea și dezvoltarea de funcții legate de asigurarea calității în *Universitatea „Ovidius” Constanța*
- ✓ colectarea, sinteza și raportarea informațiilor și a rezultatelor provenite din sistemul de asigurare a calității
- ✓ revizia și actualizarea în formă și conținut a **Manualului Calității**
- ✓ comunicarea pe linia asigurării calității atât cu unitățile funcționale din cadrul *Universității „Ovidius” Constanța*, cât și cu agențiile și organizațiile din afara instituției.

	UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA	Cod document MC 02	Ediție /Revizie 2/0
MANUALUL CALITĂȚII		Exemplar nr. 2	Pagina nr. 32 din 44
Titlul capitolului			

VI. PLANIFICAREA ACTIVITĂȚILOR PRIVIND CALITATEA

În cadrul *Universității „Ovidius“ Constanța*, *planificarea calității* se realizează prin ansamblul procedurilor, care, concepute de o manieră orientată pe proces, contribuie substanțial la menținerea circuitului îmbunătățirii continue a calității.

Având ca bază trei componente:

- ✓ planificarea cu caracter strategic la nivel de universitate/instituție;
- ✓ planificarea la nivel de facultate;
- ✓ planificarea pentru fiecare program de studii,

planificarea în domeniul calității subliniază/relevă funcționalitatea și performanța proceselor Sistemului de Management al Calității deja implementat la nivel instituțional.

În conformitate cu politica *Universității „Ovidius“ Constanța* în domeniul calității, dar și cu *Planul Operational* și *Planul Strategic*, specificăm câteva **obiective măsurabile**, ca de exemplu:

Obiective strategice (generale) ale instituției:

- ✓ creșterea competitivității serviciilor prestate de centrul universitar ovidian;
- ✓ consolidarea și îmbunătățirea Sistemului de Management al Calității implementat;

Obiective specifice (pe departamente/compartimente) ale instituției:

- ✓ marketing mai agresiv;
- ✓ identificarea în permanență a cerințelor societății;
- ✓ creșterea numărului de clienți;
- ✓ sporirea numărului de contracte de cercetare și de prestare servicii;
- ✓ creșterea satisfacției clienților;
- ✓ răspunderea cu promptitudine la solicitările clienților;
- ✓ reducerea numărului de neconformități.

	UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA	Cod document MC 02	Ediție /Revizie 2/0
MANUALUL CALITĂȚII		Exemplar nr. 2	Pagina nr. 33 din 44
Titlul capitolului			

Parte componentă a structurii de management, concentrată pe stabilirea obiectivelor calității, *planificarea* este concretizată prin planuri de acțiune și/sau eșalonări de termene documentate, care precizează *practicile, resursele* și succesiunea *activităților* specifice calității asigurând acțiunile preventive în funcție de importanța problemelor.

Planificarea activităților privind calitatea se realizează de către **Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității** și are ca principal scop concretizarea unor acțiuni sistematice în vederea menținerii și creșterii încrederii clienților, fie externi, fie interni, în Sistemul de Asigurare al Calității.

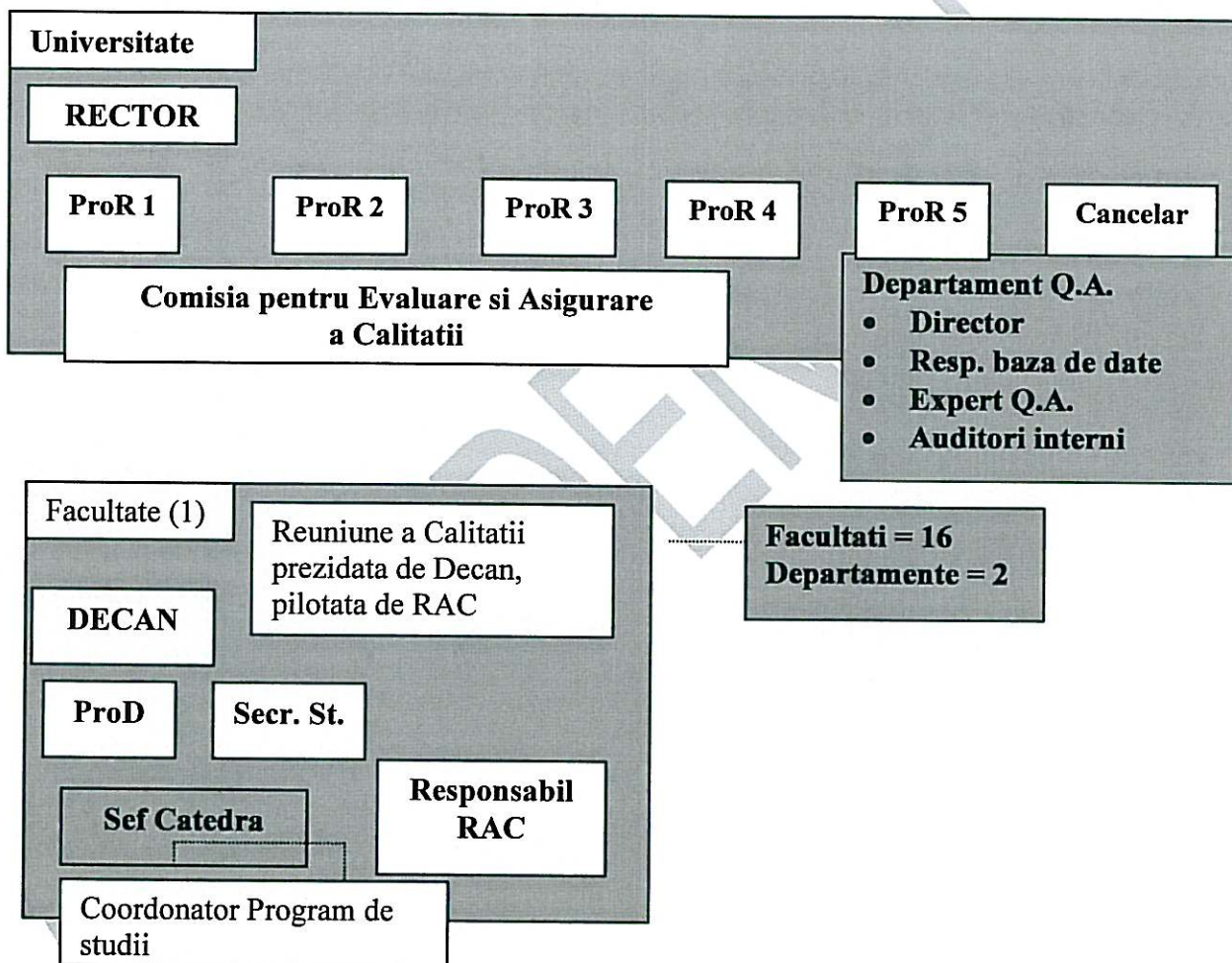
Totodată, arhivarea documentelor de planificare a acțiunilor în domeniul asigurării, menținerii și îmbunătățirii calității se realizează de către membrii **Departamentului de Asigurare a Calității în Învățământul Superior**.

CONFIDENTIAL

	UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA	Cod document MC 02	Ediție /Revizie 2/0
	MANUALUL CALITĂȚII Titlul capitolului	Exemplar nr. 2	Pagina nr. 34 din 44

VII. STRUCTURA SISTEMULUI CALITĂȚII

VII. 1. Organigrama



	UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA	Cod document MC 02	Ediție /Revizie 2/0
	MANUALUL CALITĂȚII Titlul capitolului	Exemplar nr. 2	Pagina nr. 35 din 44

VII. 2. Responsabilități în domeniul calității

Responsabilitățile și competențele decizionale corespunzătoare fiecărui nivel ierarhic și pentru fiecare entitate funcțională delimitată sunt documentate prin decizii, fișe de post, planuri ale proceselor și proceduri, după caz. Potrivit Cartei *Universității „Ovidius“ Constanța*, conducerea este asigurată de următoarele entități organizatorice: Senat, Biroul senatului, Rector.

RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI

La nivelul *Universității „Ovidius“ Constanța*, asigurarea calității este principala responsabilitate a *RECTORULUI*. Acesta prezidează **Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității**, care urmărește îmbunătățirea planului de asigurare a calității aprobat de Senat.

Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității propune **Senatului** strategia și planul de asigurare a calității și vizează menținerea implementării acestuia, monitorizează activitatea în Universitate și semnalează totalitatea problemelor care apar în sistem din perspectiva asigurării calității.

La nivelul Facultății, asigurarea calității este responsabilitatea *DECANULUI*, care conlucrează cu responsabilii pentru fiecare program academic (*coordonatorii de program*).

Decanul răspunde pentru asigurarea calității programelor academice, pentru alocarea sălilor de curs, seminar și dotarea acestora, pentru achiziția necesarului de volume în bibliotecă, de tehnica de predare, pentru desfășurarea activității practice, pentru evaluarea examenelor de licență, de disertație, și de admitere și pentru evaluarea instituțională a facultății.

ȘEFUL DE CATEDRĂ este responsabil pentru implementarea și menținerea conformității SMC cu standardul de referință la nivel de catedră, dar și pentru o serie de bune practici, precum: evaluarea cadrelor didactice, a activității de cercetare științifică și cea de evaluarea instituțională a catedrei.

	UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA	Cod document MC 02	Ediție /Revizie 2/0
	MANUALUL CALITĂȚII Titlul capitolului	Exemplar nr. 2	Pagina nr. 36 din 44

Decanul, șeful de catedră și responsabilul cu asigurarea calității supraveghează ca promovările, respectiv evaluările cadrelor didactice să se realizeze cu obiectivitate, respectând cerințele unui învățământ universitar de calitate, într-un sistem tridimensional de repere: **competență-aptitudini-atiitudini.**

Cadrul didactic este responsabil pentru calitatea actului de predare, a activităților desfășurate cu studenții, dar și solidar responsabil pentru calitatea programului academic la care este partener/participă.

Personalul auxiliar și administrativ este responsabil pentru calitatea programelor academice derulate în Universitate, precum și de satisfacția studenților în raport cu serviciile oferite.

Actualmente, implicarea studenților în activitatea educațională se realizează atât din perspectiva de beneficiar, cât și din aceea de partener la actul didactic.

În acest sens, studenții sunt instruiți inițial, la debutul, activității cu privire la obiectivele/cerințele programului, aspectele asupra cărora să acorde prioritate, posibilitățile de extensie și responsabilitățile ce le revin.

La finalul fiecărui semestru și an universitar se programează ședințe de evaluare și îndrumare. Pe toată perioada derulării programelor, responsabilii de program țin legătura cu studenții prin reprezentanții acestora.

VII. 3. Sistemul de comunicare internă

În cadrul *Universității „Ovidius“ Constanța* este stabilit un sistem de comunicare internă între diferitele niveluri ierarhice ale structurii organizatorice (rectorat/decanat/departamente/catedre) și între acestea și compartimentele funcționale ale instituției (financiar-contabil, personal, etc.) referitor la procesele Sistemului de Management al Calității și la eficacitatea acestor procese:

- ✓ identificarea cerințelor, așteptărilor clienților și ale altor părți interesate, precum și a satisfacției acestora și comunicarea lor către cei interesați;

	UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA	Cod document MC 02	Ediție /Revizie 2/0
MANUALUL CALITĂȚII		Exemplar nr. 2	Pagina nr. 37 din 44
Titlul capitolului			

- ✓ proiectarea și derularea tuturor proceselor SMC;
- ✓ identificarea neconformităților;
- ✓ rezultatele auditurilor interne ale SMC și ale analizei efectuate de management;
- ✓ acțiunile corective, preventive și de îmbunătățire continuă a rezultatelor.

VII. 4. Principiile asigurării calității

Inițierea unei analize anuale a SMC sau ori de câte ori este nevoie derivă din faptul că Rectorul *Universității „Ovidius” Constanța* are responsabilitatea actualizării politicii și obiectivelor referitoare la calitate, a menținerii conformității acestuia în raport cu standardele de referință, a evaluării oportunităților de îmbunătățire.

În vederea asigurării conformității cerințelor specificate anterior și a funcționării corespunzătoare a sistemului, politica și obiectivele *Universității „Ovidius” Constanța* în domeniul calității sunt analizate în cadrul analizei SMC efectuată de management.

Elementele de intrare ale analizei efectuate de management includ informații referitoare la :

- ✓ rezultatele auditurilor interne și externe;
- ✓ *feedback*-ul de la clienți (reclamații, satisfacția clientului, comunicarea cu clienții);
- ✓ rezultatele evaluării și monitorizării proceselor U.O.C.;
- ✓ înregistrări referitoare la tendința, frecvența și extinderea neconformităților;
- ✓ stadiul aplicării unor acțiuni corective și preventive referitoare la SMC;
- ✓ realizarea obiectivelor în domeniul calității;
- ✓ modul în care au fost îndeplinite obiectivele;
- ✓ eficiența sistemului de conducere a U.O.C.;

Datele de intrare în analizele managementului includ și rapoarte ale analizei neconformităților, dacă este cazul.

Elementele de ieșire ale analizei SMC efectuate de conducere se referă la decizii/acțiuni cu privire la:

- ✓ îmbunătățirea eficacității SMC și a proceselor sale;

	UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA	Cod document MC 02	Ediție /Revizie 2/0
MANUALUL CALITĂȚII		Exemplar nr. 2	Pagina nr. 38 din 44
Titlul capitolului			

- ✓ măsuri stabilite de conducere pentru soluționarea neconformităților identificate în timpul auditurilor și nerezolvate până în momentul analizei de management;
- ✓ îmbunătățirea produselor/serviciilor în raport cu cerințele clientului precum și cele legale și de reglementare;
- ✓ determinarea resurselor necesare pentru îmbunătățirea SMC.

VII. 5. Proceduri

Activitatea de îmbunătățire continuă a calității cuprinde următoarele faze:

- ✓ planificare
- ✓ implementare
- ✓ evaluare
- ✓ corectare sau standardizare (în funcție de rezultatele evaluării).

Fiecare din fazele mai sus menționate se dezvoltă pe baza unor regulamente și proceduri generale și operaționale.

Procedurile reprezintă forma documentației de bază utilizate pentru implementarea și menținerea sistemului de management al calității. Acestea descriu obiectivele și modul de desfășurare a diferitelor activități cu incidență asupra calității, precum și responsabilitățile, autoritatea și relațiile dintre persoanele care coordonează, efectuează, verifică sau analizează activitățile respective.

În cadrul *Universității „Ovidius“ Constanța* au fost elaborate următoarele proceduri generale referitoare la sistemul de management al calității:

- ✓ *Procedura privind elaborarea, aprobarea, revizuirea și difuzarea documentelor* ([click UOC.MC.02.2009.A19](#));
- ✓ *Procedura audit intern* ([click UOC.MC.02.2009.A20](#));
- ✓ *Acțiuni corective și preventive* ([click UOC.MC.02.2009.A21](#));

	UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA	Cod document MC 02	Ediție /Revizie 2/0
MANUALUL CALITĂȚII		Exemplar nr. 2	Pagina nr. 39 din 44
Titlul capitolului			

Procedurile operaționale cuprind:

- ✓ Procedura de evaluare colegială ([click UOC.MC.02.2009.A22](#))
- ✓ Regulament privind evaluarea performanțelor profesionale individuale anuale ale personalului didactic ([click UOC.MC.02.2009.A23](#))
- ✓ Regulament privind evaluarea periodică a calității personalului didactic ([click UOC.MC.02.2009.A24](#))
- ✓ Analiza SMC efectuată la nivelul unitatilor funcționale, administrative și de către conducerea Universității (Analiza SWOT- [click UOC.MC.02.2009.A25](#)).
- ✓ Întocmirea Planurilor de Măsuri periodice ([click UOC.MC.02.2009.A26](#))

CONFIDENTIAL

	UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA	Cod document MC 02	Ediție /Revizie 2/0
	MANUALUL CALITĂȚII Titlul capitolului	Exemplar nr. 2	Pagina nr. 40 din 44

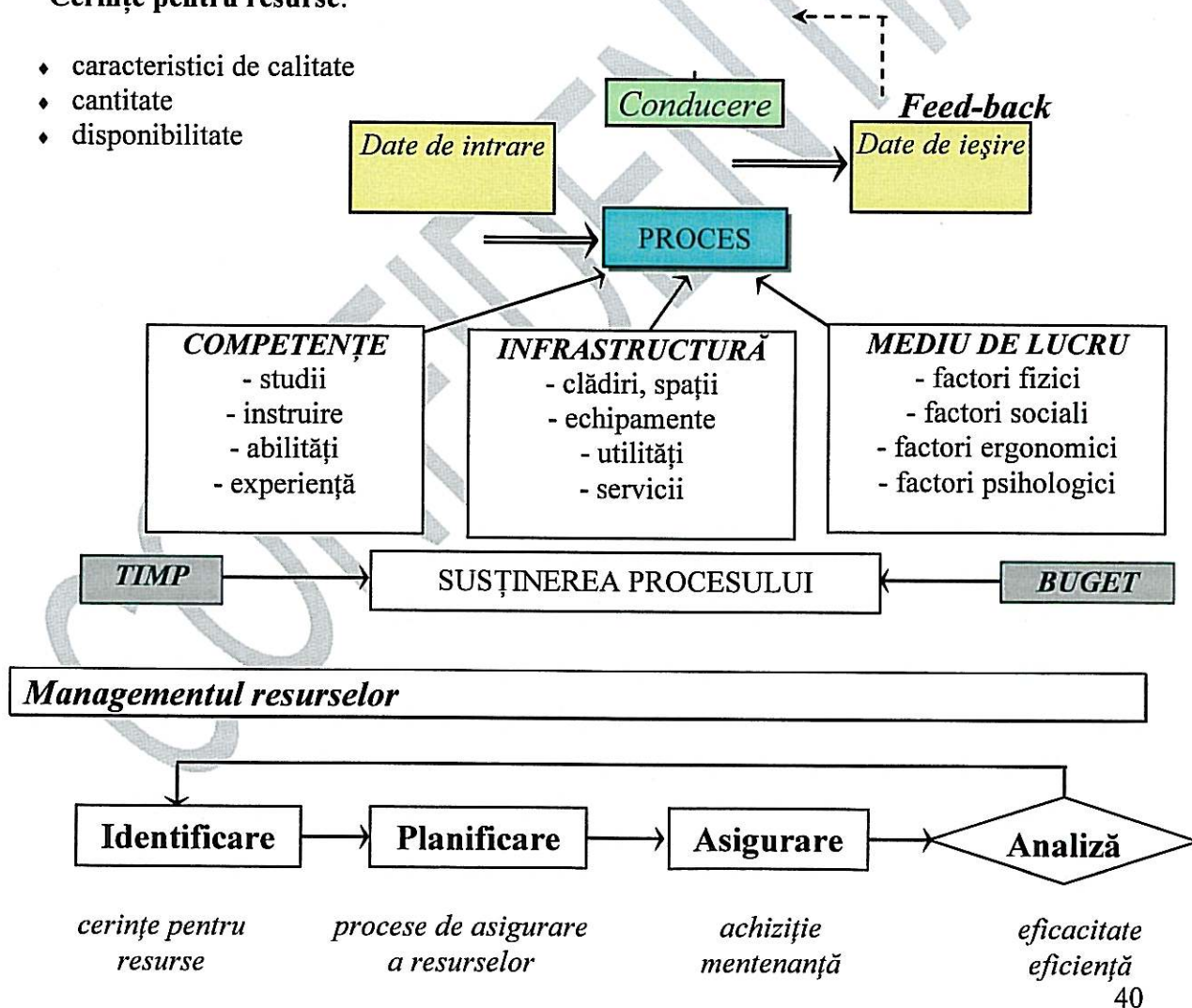
VIII. MANAGEMENTUL RESURSELOR

Asigurarea calității este, în mod intim, determinată de administrarea judicioasă a resurselor disponibile la nivelul *Universității „Ovidius“ Constanța*. În acest scop, resursele au fost grupate în următoarele entități generice:

“COMPETENȚĂ” = aptitudinea *demonstrată* de a aplica *cunoștințe și abilități*
“INFRASTRUCTURĂ” <instituție> = sistem de *facilități, echipamente și servicii* necesare pentru funcționarea unei instituții
“MEDIU DE LUCRU” = ansamblu de *condiții* în care se desfășoară activitatea

Cerințe pentru resurse:

- ◆ caracteristici de calitate
- ◆ cantitate
- ◆ disponibilitate



	UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA	Cod document MC 02	Ediție /Revizie 2/0
	MANUALUL CALITĂȚII Titlul capitolului	Exemplar nr. 2	Pagina nr. 41 din 44

VIII. 1. Managementul resurselor umane

Competența personalului reprezintă, la nivelul *Universității „Ovidius” Constanța*, un element fundamental al menținerii Sistemului de Management al Calității, motiv pentru care instituția furnizoare de educație acordă o importanță deosebită următoarelor aspecte:

- ✓ *menținerea* unei politici și a unei strategii eficace privind calificarea, dezvoltarea și evaluarea personalului;
- ✓ *oportunitatea* de promovare, formare continuă și instruire a personalului, implicit cel nou angajat, în scopul realizării cu succes a obiectivelor prezente și viitoare ale instituției;
- ✓ *garantarea* unui nivel de competență optim, în baza unei proceduri de recrutare/selecție a personalului, urmărindu-se corelația dintre calificare și funcția exercitată/deținută;
- ✓ *selecționarea* și integrarea pentru cariera didactică a celor mai buni absolvenți, în vederea asigurării unui echilibru între generații;
- ✓ *conștientizarea*, instruirea și motivarea resurselor umane în domeniul Sistemului de Asigurare a Calității, în scopul stimulării performanțelor individuale și al orientării spre satisfacerea cerințelor clientului;
- ✓ *reglementarea* unor modalități de formare continuă în raport cu existența unor cerințe clare de performanță, dar și cu necesitățile de instruire ale personalului;
- ✓ *implementarea* și menținerea procedurilor documentate referitoare la identificarea și asigurarea competențelor necesare, astfel încât instituția să aibă certitudinea că personalul este, în permanență, competent și calificat pentru funcția deținută ([click UOC.MC.02.2009.A27](#));

Un număr de 732 de cadre didactice, personal didactic-auxiliar și TESA sunt membri ai **Sindicatului Liber** din *Universitatea „Ovidius” Constanța*. Totodată, **Sindicatul Liber** din *Universitatea „Ovidius” Constanța* funcționează ca persoană juridică de sine stătătoare

	UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA	Cod document MC 02	Ediție /Revizie 2/0
	MANUALUL CALITĂȚII Titlul capitolului	Exemplar nr. 2	Pagina nr. 42 din 44

pe baza statutului și a sentinței civile nr. 459 din 10 octombrie 1990 a Judecătorei Constanța și a fost constituit conform prevederilor din Carta Internațională a muncii și a prevederilor legale în vigoare. Este afiliat la Federația Sindicatelor Universitare din România "Alma Mater" conform sentinței civile nr. 2245/28.10.1990 a Judecătorei Sectorului 1 București.

VIII. 2. Infrastructura

În vederea asigurării conformității și îmbunătățirii continue a Sistemului de Asigurare a Calității, *Universitatea "Ovidius" Constanța* dispune de spații corespunzător dotate cu echipamente tehnice specifice (hardware și software) pentru desfășurarea activităților la cote de înaltă performanță, conform cu normele de calitate europene.

Procedurile de achiziționare au rolul de a asigura și controla calitatea bunurilor și serviciilor care au legătură directă cu calitatea programelor educaționale și cu cea a proceselor desfășurate la nivelul întregii instituții de învățământ.

Răspunderea pentru implementarea planurilor aprobate, precum și gestionarea înregistrărilor referitoare la resursele procurate (pe baza unui liste de achiziții care se aprobă de conducerea facultății/ catedrei/ departamentului și, ulterior, de către Senatul Universității) revin conducerii compartimentului administrativ al instituției.

VIII. 3. Mediul de lucru

Ansamblul de *condiții* în care se desfășoară totalitatea proceselor aferente misiunii instituției este gestionat de către conducerea *Universității „Ovidius” Constanța* prin monitorizarea tuturor vectorilor implicați în asigurarea unui cadru optim de lucru.

Conturarea unui mediu adecvat de muncă se realizează prin combinarea tuturor factorilor *fizici- sociali – ergonomici – psihologici*, care pot influența oportunitatea implicării personalului în creșterea performanțelor *Universității "Ovidius" Constanța*.

	UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA	Cod document MC 02	Ediție /Revizie 2/0
MANUALUL CALITĂȚII		Exemplar nr. 2	Pagina nr. 43 din 44
Titlul capitolului			

LISTA ANEXELOR

Trimitere anexa	Denumire anexa
click UOC.MC.02.2009.A1	Planul strategic de dezvoltare 2008-2012
click UOC.MC.02.2009.A2.	Planul Operațional Anual
click UOC.MC.02.2009.A3	Organigrama Universității „Ovidius” Constanța
click UOC.MC.02.2009.A4.	HG 749/2009 privind admiterea în facultăți
click UOC.MC.02.2009.A5	Ordinului Ministrului 4666/2009
click UOC.MC.02.2009.A6	Situația structurii programelor de studii în anul universitar 2009-2010
click UOC.MC.02.2009.A7	Regulamentul privind organizarea învățământului la distanță și a învățământului cu frecvență redusă în Universitatea „Ovidius” Constanța
click UOC.MC.02.2009.A8	Regulament privind organizarea și desfășurarea studiilor universitare de masterat
click UOC.MC.02.2009.A9	Regulament privind organizarea și desfășurarea studiilor universitare de doctorat
click UOC.MC.02.2009.A10	Lista conducătorilor de doctorate la 1 ianuarie 2009
click UOC.MC.02.2009.A11	Lista publicațiilor Universității „Ovidius” Constanța recunoscute CNCSIS
click UOC.MC.02.2009.A12	Decizia nr. 9698/23.07.2008
click UOC.MC.02.2009.A13	Decizia nr. 9673/17.06.2008
click UOC.MC.02.2009.A14	Patrimoniul Universității „Ovidius” Constanța
click UOC.MC.02.2009.A15	Regulamentului propriu de funcționare al Bibliotecii Universității „Ovidius” Constanța

	UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA	Cod document MC 02	Ediție /Revizie 2/0
	MANUALUL CALITĂȚII	Exemplar nr. 2	Pagina nr. 44 din 44
Titlul capitolului			

click UOC.MC.02.2009.A16	Regulamentul propriu de funcționare al Centrului de Orientare Profesională și Asistență Psihologică
click UOC.MC.02.2009.A17	Lista acorduri Erasmus 2009-2010
click UOC.MC.02.2009.A18	Sediul Universității „Ovidius“ Constanța
click UOC.MC.02.2009.A19	Procedura privind elaborarea, aprobarea, revizuirea și difuzarea documentelor
click UOC.MC.02.2009.A20	Procedura de Audit Intern
click UOC.MC.02.2009.A21	Procedura Acțiuni corective și preventive
click UOC.MC.02.2009.A22	Procedura de evaluare colegială
click UOC.MC.02.2009.A23	Regulamentul privind evaluarea performanțelor profesionale individuale anuale ale personalului didactic
click UOC.MC.02.2009.A24	Regulament privind evaluarea periodică a calității personalului didactic
click UOC.MC.02.2009.A25	Analiza SWOT
click UOC.MC.02.2009.A26	Plan de măsuri 2009
click UOC.MC.02.2009.A27	Proceduri Direcția Resurse Umane
click UOC.MC.02.2009.A28	Situație cursanți licență, masterat, doctorat, rezidențiat
click UOC.MC.02.2009.A29	H.S. nr. 117 / 4.07.2005