

ROMÂNIA
MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE ȘI CERCETĂRII ȘTIINȚIFICE
UNIVERSITATEA TITU MAIORESCU DIN BUCUREȘTI
Str. Dâmbovicului nr. 22, Sector 4
Tel./Fax +40 21 316 16 46
www.utm.ro



1

MANUALUL CALITĂȚII ÎN UNIVERSITATEA TITU MAIORESCU



BUCUREȘTI 2016
- Ediția a II a -



CUPRINS

Introducere

Capitolul 1 Prezentarea Universității Titu Maiorescu

Capitolul 2 Politica calității și sistemul intern de management al calității în
Universitatea Titu Maiorescu

Capitolul 3 Responsabilitatea managementului

Capitolul 4 Managementul resurselor

Capitolul 5 Managementul proceselor

Capitolul 6 Măsurare, analiză și îmbunătățire

Anexe

Introducere

Scop

Prezentul manualul al calității este utilizat pentru:

- **a comunica** cadrelor didactice și studenților Universității Titu Maiorescu politicile, obiectivele, responsabilitățile și metodele de control stabilite pentru a asigura calitatea și îmbunătățirea continuă a proceselor din cadrul sistemului intern de managementul calității (SIMC);
- **a facilita** implementarea sistemului de managementul calității;
- **a asigura** continuitatea și actualitatea sistemului de management al calității atunci când sunt planificate schimbări ale acestuia;
- **a permite** examinarea periodică, prin audituri interne, a modului de aplicare a măsurilor planificate în cadrul SIMC, în scopul îmbunătățirii acestuia;
- **a prezenta** unor terțe părți politica referitoare la calitate în cadrul Universității Titu Maiorescu.

3

Domeniu de aplicare

Sistemul de management al calității definit în Manualul calității se aplică tuturor proceselor, activităților și structurilor implicate în asigurarea și managementul calității serviciilor educaționale și de cercetare din cadrul Universității Titu Maiorescu.

Documente de referință

- Legea Educației Naționale nr.1/2011, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 87/2006 pentru aprobarea O.U.G. 75/2005 privind asigurarea calității în învățământ;
- O.U.G. 75/2011 pentru modificarea și completarea O.U.G. 75/2005 privind asigurarea calității educației;
- Ordinul nr. 3928/21.04.2005 privind asigurarea calității serviciilor educaționale în instituțiile de învățământ superior;
- Anexa la Ordinul nr. 3928/21.04.2005 - Criterii și principii privind sistemul de asigurare a calității la nivelul instituției de învățământ superior;
- Carta Universității Titu Maiorescu;
- Codul asigurării calității în activitatea didactică și de cercetare științifică al UTM.

Termeni

Abaterea de la calitate: Constă în neîndeplinirea cerințelor impuse, respectiv orice abatere procedurală care determină o stare de lezare a oricărei activități din cadrul procesului de formare.

Asigurarea calității: Ansamblul activităților planificate și sistematic implementate în cadrul sistemului calității necesare pentru furnizarea încrederii că cerințele referitoare la calitate vor fi satisfăcute.

Asigurarea calității educației: Exprimă capacitatea unei organizații furnizoare de a oferi programe de educație, în conformitate cu standardele specifice. Este realizată printr-un ansamblu de acțiuni de dezvoltare a capacității instituționale de elaborare, planificare și implementare de programe de studiu, prin care se formează încrederea beneficiarilor că organizația furnizoare de educație satisface standardele de calitate.

Acțiune corectivă: Acțiune întreprinsă pentru eliminarea cauzelor unei neconformități, defecte sau alte situații nedorite identificate, cu scopul prevenirii repetării acestora.

Acțiune preventivă: Acțiune întreprinsă pentru eliminarea cauzelor unei neconformități, defecte sau alte situații nedorite posibile, cu scopul prevenirii apariției acestora.

Auditul calității: Examinarea sistematică și independentă, executată în scopul determinării dacă activitățile și rezultatele privind calitatea, satisfac cerințele prestabilite și dacă aceste cerințe sunt aplicate în mod efectiv și sunt apte pentru a atinge obiectivele.

Beneficiari direcți ai educației: Elevii, studenții, masteranzii, persoanele adulte cuprinse într-o formă de educație.

Beneficiari indirecți ai educației: Angajatorii, angajații, familiile beneficiarilor direcți, într-un sens larg, întreaga societate.

Cadrul național al calificărilor: Cuprinde în mod progresiv și corelat gradele, diplomele sau certificatele de studiu care atestă nivelurile distincte de calificare, exprimate în termenii rezultatelor în învățare.

Calitate: Ansamblul de caracteristici ale unei unități, care îi conferă acesteia aptitudinea de a satisface necesități exprimate și implicite ale beneficiarului

Calitatea educației: Ansamblul de caracteristici ale unui program de studiu și ale furnizorului acestuia, prin care sunt satisfăcute așteptările beneficiarilor, precum și standardele de calitate.

Conformitate: Concordanța dintre calitatea descrisă într-o documentație tehnică a unui produs, proces sau serviciu și cea care a rezultat în urma efectuării operațiilor tehnice de conformitate a calității produsului și procesului educațional.

Controlul calității: Tehnici operaționale utilizate pentru satisfacerea condițiilor referitoare la calitate.

Controlul calității educației: activități și tehnici cu caracter operațional, aplicate sistematic de o autoritate desemnată pentru a verifica respectarea standardelor prestabilite.

Documentele calității: Toate documentele care cuprind cerințele calității și specificații referitoare la aceasta.

Educația: Se referă la programele și activitățile de formare academică sau profesională inițială și continuă.

Evaluarea calității educației: Constă în examinarea multicriterială a măsurii în care o organizație furnizoare de educație și programul acesteia îndeplinesc standardele și standardele de referință. Atunci când evaluarea calității este efectuată de însăși organizația furnizoare de educație, aceasta ia forma evaluării interne. Atunci când evaluarea calității este efectuată de o agenție națională sau internațională specializată, aceasta ia forma evaluării externe.

Formare profesională: Transmiterea de cunoștințe de specialitate atestate, de la titularul de disciplină și colaboratorii acestuia, spre studenți, masteranzi etc.

Îmbunătățirea calității educației: Presupune evaluare, analiză și acțiune corectivă continuă din partea organizației furnizoare de educație, bazată pe selectarea și adoptarea celor mai potrivite proceduri, precum și pe alegerea și aplicarea celor mai relevante standarde de referință.

Înregistrările calității: Dovezi obiective (certificat sau adeverință) referitoare la rezultatul unei verificări, care certifică explicit calitatea. O dovadă obiectivă se consideră foaia matricolă sau certificatul de competență lingvistică.

Înregistrări ale calității referitoare la studenți: Înregistrări ale activităților de examinare și ale gradului de demonstrare a cunoștințelor, precum și înregistrările sintetice ca adnotări ale satisfacerii standardelor de calitate sau ca adnotări ale abaterilor de la calitate.

Înregistrări ale calității referitoare la sistem: Rapoarte de audit, rapoarte întocmite în conformitate cu regulamentele universității, procese verbale, decizii etc.

Măsuri de corecție: Măsuri pentru înlăturarea cauzelor, greșelilor care duc la abateri de la calitate. Aplicarea lor constituie acțiune corectivă.

Măsuri de prevenire: Măsuri pentru înlăturarea posibilelor cauze ale greșelilor care pot duce la abateri de la calitate. Aplicarea lor constituie acțiune preventivă.

Neconformitate: Neîndeplinirea unei condiții specificate în legătură cu calitatea.

Organizația furnizoare de educație: O instituție de învățământ, o organizație non-guvernamentală sau o societate comercială, care, potrivit statutului, desfășoară activități sau programe legal autorizate de formare inițială sau continuă.

Politica în domeniul calității: Obiective și orientări generale ale unei organizații în ceea ce privește calitatea așa cum sunt exprimate oficial de conducerea acesteia.

Procedura: Modalitatea specifică de desfășurare a unei activități.

Programe de studii: oferta educațională a unei organizații furnizoare de educație.

Revizuire: Examinarea în scopul modificării documentelor calității.

Sistemul calității: Structuri organizatorice, procese și resurse necesare pentru realizarea politicii în domeniul calității

Capitolul 1 Prezentarea Universității Titu Maiorescu

1.1. Cadrul juridic de organizare și funcționare, misiunea și principiile universității

Universitatea Titu Maiorescu a dobândit personalitate juridică la 20 septembrie 1990 și a devenit persoană juridică de drept privat și de utilitate publică, parte a Sistemului Național de Învățământ, prin Legea nr. 239, din 23 aprilie 2002, publicată în Monitorul Oficial nr. 291, din 30 aprilie 2002.

Universitatea Titu Maiorescu (UTM) a parcurs de atunci un drum ascendent, impunându-se ca una dintre instituțiile de învățământ superior românesc de prestigiu. UTM a format generații întregi de studenți, asigurându-le formarea profesională în domeniile: drept, psihologie, informatică, științe economice, medicină, medicină dentară, farmacie, științe sociale, politice și umaniste.

Universitatea TITU MAIORESCU, se identifică prin:

- a) *denumire*: UNIVERSITATEA TITU MAIORESCU din București
- b) *sediul*: Rectorat: Str. Dâmbovicului nr. 22, sect. 4, București – România
- c) *însemne*: emblemă, sigiliu, drapel și ținută de ceremonie (robă și tocă), culori și însemne distinctive ale facultăților (anexa 29), aprobate de Senatul Universității, prin Carta Universității.
- d) *ziua Universității*: 23 APRILIE, dată la care s-a publicat în Monitorul Oficial Legea nr. 239/2002 de acreditare a Universității Titu Maiorescu.

Regimul juridic al Universității Titu Maiorescu este stabilit prin Carta Universitară, elaborată în conformitate cu normele legale și care reglementează învățământul superior și cercetarea științifică din Universitate.

Conform Cartei sale, **misiunea** Universității Titu Maiorescu din București este de a genera și transfera cunoștințe prin :

- a) Cercetare științifică avansată
- b) Formare inițială și continuă la nivel universitar și postuniversitar în scopul dezvoltării și perfecționării personale, al inserției profesionale, al dobândirii calificării și competențelor necesare mediului socio-economic , administrativ și cultural
- c) Educație și formare continuă a adulților.

În realizarea misiunii sale, Universitatea are următoarele **obiective**:

- a) asigurarea și dezvoltarea resurselor și mijloacelor necesare desfășurării procesului instructiv-educativ și de cercetare științifică la standarde de referință competitive în Spațiul Național și European la Învățământului Superior și al Cercetării, definit prin Declarația de la Bologna (1999) și prin legislația în vigoare.
- b) Organizarea și desfășurarea activităților specifice studiilor universitare și postuniversitare, cu asigurarea și respectarea standardelor de referință caracteristice fiecărui domeniu și program de studiu
- c) Formarea de specialiști cu înalte competențe profesionale, organizarea unor programe masterale și școli doctorale, promovarea valorilor științifice, culturale și a spiritualității naționale și universale

- d) Realizarea unui învățământ de calitate, flexibil și dinamic, raportat la nevoile dezvoltării societății bazate pe cunoaștere
- e) Respectarea și aplicarea principiului centrării procesului instructiv educativ pe student
- f) Realizarea de parteneriate cu instituții, autorități, unități economico-sociale din România și din alte țări, în scopul organizării și adaptării programelor de studii și a cercetării științifice la standardele de referință specifice calificărilor și la cerințele mediului socio-economic național și european
- g) Autoevaluarea și evaluarea periodică a activității didactice și științifice, ținând seama de standardele și indicatorii de performanță care asigură calitatea procesului de învățământ și a cercetării științifice
- h) Asigurarea performanței în procesul didactic și de cercetare științifică
- i) Realizarea unui management instituțional performant și transparent, bazat pe principiile autonomiei universitare, asigurării calității, eficienței și asumării răspunderii publice
- j) Dezvoltarea programelor de mobilități naționale și internaționale ale studenților, cadrelor didactice și de cercetare științifică, personalului didactic și de cercetare științifică, auxiliar și a personalului nedidactic
- k) Promovarea culturii calității în viața universitară și asigurarea unui mediu adecvat de dezvoltare profesională a membrilor comunității universitare, bazat pe respectarea normelor de etică universitară
- l) Cultivarea tradiției, gândirii libere, a spiritului democratic, academic
- m) Respectarea drepturilor și libertăților fundamentale ale omului și a principiului supremației legii
- n) Menținerea relațiilor profesionale, științifice și sociale cu absolvenții universității.

În realizarea misiunii sale, Universitatea Titu Maiorescu respectă următoarele **principii**, potrivit legii:

- a. Principiul autonomiei universitare;
- b. Principiul libertății academice;
- c. Principiul răspunderii publice;
- d. Principiul asigurării calității;
- e. Principiul eficienței manageriale și financiare;
- f. Principiul centrării educației pe student;
- g. Principiul libertății de mobilitate națională și internațională a studenților, a cadrelor didactice și a cercetătorilor;
- h. Principiul respectării drepturilor și libertăților studenților și ale personalului academic;
- i. Principiul consultării partenerilor sociali în luarea deciziilor;
- j. Principiul echității;
- k. Principiul transparenței;
- l. Principiul independenței de ideologii, religii și doctrine politice.

Universitatea TITU MAIORESCU s-a dezvoltat în funcție de necesitățile economico-sociale și cerințele pieței forței de muncă, în așa fel încât în prezent este *una dintre universitățile private cu cele mai diversificate domenii și specializări în privința programelor studiilor de licență, de master și de doctorat.*

Repere ale dezvoltării instituționale a Universității Titu Maiorescu

Universitatea Titu Maiorescu din București s-a înființat inițial cu denumirea Universitatea Independentă „Titu Maiorescu” la data de 20.09.1990 prin Sentința Civilă nr. 59 pronunțată în ședință publică din 25 ianuarie 1991, cu scopul „de a desfășura activități specifice învățământului superior, inclusiv de cercetare științifică”. Prin **Legea nr. 239/2002 privind înființarea Universității „Titu Maiorescu” din București, au fost acreditate următoarele facultăți și specializări:**

- *Facultatea de Drept*, specializarea „Drept”, cu predare în limba română;
- *Facultatea de Medicină Dentară*, specializarea „Medicină Dentară”, cu predare în limba română;
- *Facultatea de Psihologie*, specializarea „Psihologie”, cu predare în limba română;
- *Facultatea de Științe Economice*, specializarea “Finanțe - Bănci și Contabilitate”, cu predare în limba română.

Ulterior, prin Hotărârea de Guvern nr. 410/2002 privind structurile și specializările universitare acreditate sau autorizate să funcționeze provizoriu din instituțiile de învățământ superior, cu modificările ulterioare, a fost acreditată *Facultatea de Medicină*, specializarea “*Medicină generală*” cu predare în limba română și a fost autorizat să funcționeze provizoriu *Colegiul de Tehnică Dentară*, ca învățământ universitar de scurtă durată, cu predare în limba română.

Ca urmare a Hotărârii de Guvern nr. 1609/2004, „*Colegiul de Tehnică Dentară*” a devenit specializare în domeniul de licență Sănătate, în cadrul *Facultății de Medicină Dentară*, începând cu anul universitar 2004-2005.

Prin Hotărârea de Guvern nr. 1082/2003 pentru modificarea Hotărârii de Guvern nr. 410/2002 privind structurile și specializările universitare acreditate sau autorizate să funcționeze provizoriu din instituțiile de învățământ superior, specializarea „*Contabilitate și Informatică de Gestiune*” din cadrul *Facultății de Științe Economice din București*, forma de învățământ de Zi a primit statutul de specializare autorizată să funcționeze provizoriu, distinctă de specializarea „*Finanțe și Bănci*”. Prin același act normativ, a fost autorizată să funcționeze provizoriu *Facultatea de Știința și Tehnologia Informației*, cu specializarea „*Informatică*”.

Prin Hotărârea de Guvern nr. 1609/2004 pentru modificarea anexelor nr. 1-3 la Hotărârea Guvernului nr. 410/2002 privind structurile și specializările universitare acreditate sau autorizate să funcționeze provizoriu din instituțiile de învățământ superior au fost autorizate să funcționeze provizoriu *Facultatea de Drept Tg. Jiu* cu specializarea „*Drept*” și *Facultatea de Științe Economice Tg. Jiu* cu specializarea „*Contabilitate și informatică de gestiune*”, în cadrul Filialei Tg. Jiu a Universității Titu Maiorescu.

Prin Hotărârea de Guvern nr. 676/2007 privind domeniile de studii universitare de licență, structurile instituțiilor de învățământ superior și specializările organizate de acestea, au fost autorizate să funcționeze provizoriu specializările cu predare în limba română: „*Asistență medicală generală*” în cadrul *Facultății de Medicină*; „*Administrație publică*” în cadrul *Facultății de Drept*.

Prin Hotărârea Senatului nr. 26/23.04.2009, învățământul medical s-a desfășurat în cadrul *Facultății de Medicină și Medicină Dentară*, care cuprindea patru programe de studii de licență: Medicină, Medicină Dentară – ca specializări acreditate și Asistență Medicală Generală, Tehnică Dentară – ca specializări autorizate provizoriu. Prin Hotărârea Senatului din data de 01.02.2011, *Facultatea de Medicina și Medicina Dentara* s-a reorganizat în *Facultatea de Medicina* și *Facultatea de Medicina Dentara*.

Prin Hotărârea Senatului nr.26/23.04.2009, denumirea *Facultății de Știința și Tehnologia Informației* se schimbă în *Facultatea de Informatică*, cu specializarea „*Informatică*”. În iunie 2010, în urma evaluării efectuate de către ARACIS, programul de studii la această specializare fost acreditat.

Începând cu anul universitar 2010 - 2011 au fost autorizate să funcționeze provizoriu, de către ARACIS, *Facultatea de Științe Sociale și Politice* cu trei specializări, respectiv *Științe Politice*, *Relații internaționale și studii europene* și *Comunicare și Relații Publice*, precum și specializarea *Economia Comerțului, Turismului și Serviciilor* în cadrul *Facultății Științe Economice Tg. Jiu*.

Prin Ordinul Ministrului Educației și Cercetării nr. 4160/2003 s-a aprobat înființarea în cadrul Universității a Departamentului Pentru Pregătirea Personalului Didactic (DPPD), care a fost reorganizat, conform Ordinului Ministrului Educației, Cercetării Tineretului și Sportului nr.5745/13.09.2012, în Departament de Specialitate cu Profil Psihopedagogic (DSPP).

În baza Rapoartelor Consiliului Național de Evaluare Academică și Acreditare din 01 iulie 2002, au fost autorizate să funcționeze provizoriu, la forma de învățământ la distanță, două specializări, respectiv specializarea *Drept* din cadrul Facultății de Drept și specializarea *Finanțe – Bănci* din cadrul Facultății de Științe Economice, iar în anul 2004 a fost autorizată să funcționeze provizoriu, la forma de învățământ la distanță, specializarea *Contabilitate și informatică de gestiune* din cadrul Facultății de Științe Economice. Ulterior, alte două specializări au primit autorizarea de funcționare provizorie, respectiv specializarea *Informatică* din cadrul Facultății de Știința și Tehnologia Informației, în anul 2004 și specializarea *Psihologie* din cadrul Facultății de Psihologie, în anul 2005. De asemenea, în baza Rapoartelor Consiliului Național de Evaluare Academică și Acreditare din 03 noiembrie 2005, a fost autorizată să funcționeze provizoriu, la forma de învățământ zi, specializarea *Administrarea Afacerilor* din cadrul Facultății de Științe Economice.

Prin Hotărârea Senatului nr.31/29.04.2014 Facultatea de Științe Economice și-a schimbat denumirea în *Facultatea de Finanțe- Bănci, Contabilitate și Administrarea Afacerilor*.

În prezent, Universitatea Titu Maiorescu are 10 facultăți, cu 20 de programe de studii universitare de licență la forma de învățământ cu frecvență, 5 programe de studii universitare la forma de învățământ la distanță, 26 de programe de studii universitare de master și 3 școli doctorale în domeniile *drept, medicină și medicină dentară*.

De asemenea, Universitatea Titu Maiorescu organizează cursuri de pregătire pentru cariera didactică prin Departamentul de Specialitate cu Profil Psiho-pedagogic, precum și cursul pregătitor de limba română pentru cetățenii străini care doresc să studieze în cadrul programelor universitare cu predare în limba română.

Implicată în lupta pentru excelență, în triumful cunoașterii, educație-cercetare-inovare, Universitatea acordă o atenție deosebită cercetării științifice și pune accent pe cercetarea exploratorie și de frontieră prin interdisciplinaritate. În cadrul UTM funcționează două institute de cercetare – *Institutul de Studii, Cercetare, Dezvoltare și Inovare și Institutul de Cercetări Medicale „Acad. Nicolae Cajal”* – precum și 9 centre de cercetare la nivelul facultăților.

Universitatea Titu Maiorescu a acordat și acordă o importanță deosebită dezvoltării relațiilor internaționale. Astfel, Universitatea face parte din Asociația Europeană a Universităților (EUA), cea mai importantă organizație a instituțiilor de învățământ superior din România, Asociația Internațională a Universităților (IAU) și Asociația Europeană a Coordonatorilor Erasmus (EAEC). De asemenea, Universitatea Titu Maiorescu face parte din Agenția Universitară a Francofoniei (AUF). Totodată, relațiile internaționale s-au dezvoltat prin încheierea de noi acorduri de colaborare cu universități de prestigiu din alte țări.

Realizări semnificative ale Universității sunt înregistrate și în privința bazei materiale, prin spațiile de învățământ și de cercetare date în folosință și dotate cu mijloace de învățământ și aparatură moderne și performante (echipamente medicale, rețea informatică, wi-fi, echipamente de videoconferință, table inteligente,), prin cele două cămine-hotel studențești, cantina-restaurant și Clubul Studențesc ale Universității, bază materială care a implicat o concentrare de resurse financiare, materiale, umane, logistice și informaționale.

În domeniul **managementului calității**, Universitatea Titu Maiorescu pornește de la ideea că învățământul superior este o reflecție permanentă asupra dimensiunii valorice a gândirii, a cercetării, a cunoașterii, a formării tinerilor. În Universitatea Titu Maiorescu managementul calității este guvernat de adevăratul la valori cum ar fi responsabilitatea intelectualilor pentru comunitatea din care fac parte, spiritul critic, spiritul inovator și libertatea academică.

Asigurarea calității în educație și cercetare constituie o preocupare permanentă a conducerii Universității Titu Maiorescu, fiind o componentă fundamentală a managementului universitar, atât la nivelul Rectoratului, cât și la nivelul facultăților și departamentelor și a institutelor de cercetare. Accentul deosebit pus pe îmbunătățirea calității procesului educațional s-a manifestat încă din primii ani de la înființarea universității. Amintim aici ca Universitatea Titu Maiorescu este singura universitate particulară din țară care a fost invitată să participe la programul european „MATRA”, având ca scop dezvoltarea unei strategii naționale pentru asigurarea calității în învățământul superior.

În iunie 2012, în urma evaluării instituționale, Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior a acordat Universității Titu Maiorescu **grad de încredere ridicat – cel mai înalt calificativ care poate fi acordat unei universități din România.**

Strategia de dezvoltare a Universității este subordonată exigențelor unui management academic modern, capabil să conducă la continuarea activității de perfecționare și de menținere calitativă a Universității, calitate bazată pe cultivarea valorilor profesionale și umane, prin crearea unui climat intern de încredere, respect și considerație colegială, prin promovarea spiritului de echipă, competitiv, creativ, activ, prin responsabilizarea individuală și colectivă a membrilor comunității universitare, prin eficientizarea actului decizional managerial atât la nivel instituțional, cât și la nivelul facultăților, departamentelor, centrelor de cercetare și al școlilor doctorale.

Programul strategic al Universității pentru perioada 2016 – 2020, cuprinde un set de obiective care se înscriu pe axa stabilitate/continuitate – creativitate – dezvoltare prin creativitate și inovare:

- a) Intensificarea procesului de internaționalizare a învățământului și a cercetării științifice;
- b) Continuarea informatizării tuturor activităților desfășurate în Universitatea Titu Maiorescu;
- c) Schimbarea poziției UTM din ultimul clasament al universităților din România, din Universitate centrată pe educație, în universitate de cercetare avansată și de educație;
- d) Reorganizarea activității de cercetare științifică prin crearea Consiliului de Cercetare Științifică și înființarea de noi institute și centre de cercetare în cadrul Universității precum și eficientizarea celor existente;
- e) Reconfigurarea rolului departamentului didactic privind activitatea de cercetare științifică individuală și colectivă, ca structură de bază în inițierea, urmărirea și dezvoltarea proiectelor și temelor de cercetare științifică;
- f) Reorganizarea activității de asigurare a calității procesului de învățământ și de cercetare științifică;
- g) Dezvoltarea resurselor umane pe criterii de competență, de performanță, loialitate, responsabilitate, criterii care vor sta la baza salarizării diferențiate a acestora;
- h) Reorganizarea auditului intern, în scopul eficientizării, tuturor structurilor Universității prin aplicarea procedurilor de funcționare și de auditare;
- i) Stimularea participării studenților (licență, masterat, doctorat) la proiectele de cercetare științifică;

- j) Reconfigurarea rolului absolvenților Universității prin ALUMNI și a Asociației studenților maioreșcieni.
- k) Utilizarea tuturor instrumentelor dezvoltate la nivel național privind înregistrarea și gestiunea datelor privind studenții și programele de studii universitare, cu prioritate a Registrului Matricol Unic și a Registrului Național al Calificărilor din Învățământul Superior.

Programul strategic pentru perioada 2016 – 2020 și programele operaționale anuale sunt cunoscute de comunitatea academică și sunt făcute publice pe pagina web instituțională.

1.2. Activitatea managerială și structurile instituționale

Universitatea își derulează activitatea de învățământ, cercetare științifică și economico-administrativă potrivit Cartei universitare, Regulamentului de organizare și funcționare, Regulamentul intern și a altor regulamente specifice, având structura organizatorică specificată în Organigramă (fig. 1). Toate aceste documente sunt făcute publice prin afișarea pe site-ul Universității www.utm.ro.

Universitatea Titu Maiorescu dispune de o structură managerială modernă, flexibilă, echilibrată și de calitate, care asigură un proces democratic, transparent și nediscriminatoriu de adoptare a deciziilor, inclusiv prin mecanisme clare de alegere a reprezentanților studenților, masteranzilor și a cadrelor didactice în structurile de conducere și care sunt clar delimitate în Carta universitară.

Alegerea structurilor și funcțiilor de conducere, la nivelul Universității și al Facultăților s-a realizat potrivit reglementărilor legale și a *Metodologie privind procesul de constituire și de alegere a structurilor și funcțiilor de conducere din Universitate Titu Maiorescu pentru perioada 2016 - 2020*. Structurile de conducere ale Universității Titu Maiorescu, atribuțiile, durata mandatelor, precum și alte considerente legate de statutul acestora sunt stabilite de Carta universitară, cu respectarea strictă a prevederilor legale.

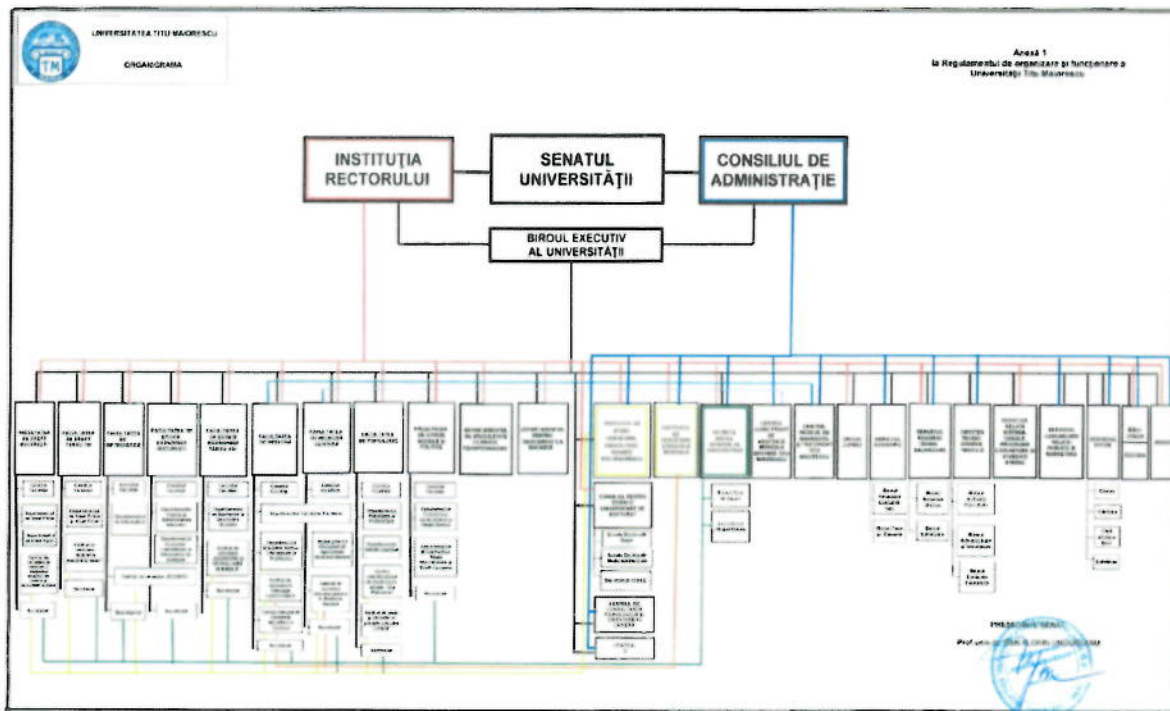
La nivelul Universității, structura de conducere este următoarea:

- Rector;
- Prorector;
- Senat – alcătuit din 33 de membri, dintre care 24 de cadre didactice și 9 reprezentanți ai studenților;
- Consiliul de Administrație – alcătuit din 11 membri;
- Biroul Executiv Operativ – alcătuit din Rector, Prorector, Președintele și Vicepreședintele Consiliului de Administrație, Președintele Senatului.

La nivelul Facultăților, structura de conducere este următoarea:

- Decan
- Prodecan (acest post nu este prevăzut la toate facultățile)
- Directori Departament
- Consiliul Facultății – alcătuit din decan, prodecan, directori de departament, cadre didactice și reprezentanți ai studenților, proporțional cu numărul acestora în cadrul fiecărei facultăți.

Fig. 1 Organigrama Universității "Titu Maiorescu"



Activitatea managerială din cadrul Universității se desfășoară în baza Programului managerial al Rectorului. Planului strategic al UTM pentru perioada 2012-2016 și Planurilor operaționale anuale ale facultăților. Anual, Rectorul UTM prezintă în fața Senatului Universității Raportul asupra stării Universității.

La nivelul Universității Titu Maiorescu, funcționează următoarele direcții și structuri cu caracter administrativ:

- **Secretariatul general** – are rolul de a coordona activitatea de secretariat de la toate facultățile din cadrul universității;
- **Oficiul juridic** – oferă consultanță juridică managementului universității, avizează din punct de vedere legal contractele și protocoalele încheiate de universitate cu terții, reprezintă universitatea în instanță;
- **Direcția tehnic-administrativă, Serviciul Resurse Umane - Salarizare, Serviciul Economic** – asigură evidența patrimoniului, întocmește bugetul de venituri și cheltuieli, asigură resursele financiare externe, necesare pentru derularea investițiilor, realizează împreună cu conducerea universității și a facultăților strategia de resurse umane;
- **Departamentul Relații Internaționale** – se preocupă de dezvoltarea relațiilor cu universități și centre de cercetare din alte țări, asigură suportul administrativ al studenților și cadrelor didactice implicate în programul ERASMUS și în alte programe de parteneriat extern, realizează promovarea internațională a universității; **Serviciul comunicare, relații publice și marketing** – asigură promovarea universității și a facultăților;

- **Biblioteca** - asigură accesul la resursele de informare a beneficiarilor săi studenți, cadre didactice, cercetători, masteranzi și doctoranzi;
- **Editura Universității Titu Maiorescu;**
- **Serviciul Social** – asigură activitățile de cazare în cămin, servirea mesei etc.
- **Centrul clinic privat de asistență medicală în medicina dentară și Centrul medical de diagnostic și tratament în colaborare cu Rețeaua privată de sănătate Regina Maria**– asigură atât baza de practică pentru studenții facultăților de medicină și de medicină dentară, cât și servicii medicale pentru studenți, angajați și populație.

Managementul Universității Titu Maiorescu este prin excelență strategic, întrucât fixează obiective pe termen lung, în condițiile unor structuri funcționale și organizatorice eficiente proiectate, cât și în perspectiva reformei curriculare permanente și, în egală măsură centrat pe ideea că Universitatea este o instituție prestigioasă de învățământ superior, având responsabilități majore în domeniul învățământului și cercetării științifice. Credibilitatea Universității este asigurată prin transparența deciziilor manageriale, prin vizibilitatea rezultatelor obținute de studenți și alumi, prin comunicarea rezultatelor cercetării științifice și nu în ultimul rând prin orientarea spre competitivitate.

1.3 Personalul didactic

În cadrul Universității Titu Maiorescu se acordă o atenție deosebită respectării cerințelor legale cu privire la ocuparea posturilor didactice. Până în prezent ocuparea posturilor didactice cu norma de bază s-a făcut prin concurs, organizat în conformitate cu dispozițiile legale, respectiv *Legea învățământului nr.84/1995* și ulterior *Legea Educației Naționale nr.1/2011*, cu respectarea standardelor cantitative și calitative pentru ocuparea fiecărei funcții didactice și în conformitate cu *Metodologia proprie de concurs pentru ocuparea posturilor didactice și de cercetare vacante din UTM.*

Majoritatea cadrelor didactice proprii, în afara pregătirii academice, au absolvit cursuri postuniversitare, stagii de informare și documentare (în țară și străinătate), au titlul științific de doctor. Personalul didactic are și pregătirea pedagogică necesară, absolvind cursurile Departamentului pentru Pregătirea Personalului Didactic. Ștatele de funcțiuni sunt întocmite pe departamente, în conformitate cu prevederile *Legii Educației Naționale nr.1/2011*, atât în ceea ce privește determinarea și calculul numărului de ore didactice pe structura gradelor didactice, cât și în ceea ce privește numărul total de ore pentru toate semestrele de activitate aferente fiecărui program de studii, cu numărul de săptămâni adecvat și corelat cu structura anului universitar aprobat.

1.4. Conținutul procesului de învățământ

Planurile de învățământ aferente programelor de studii pun accentul pe însușirea conceptelor fundamentale, de conținut, precum și pe învățarea și asimilarea fundamentelor teoretice ale disciplinelor. Se are în vedere atât însușirea de cunoștințe, cât și dobândirea de abilități operaționale, procedurale. Programele sunt o combinație de cursuri, studii de caz, proiecte (referate științifice), seminarii, dezbateri. Planurile de învățământ propuse sunt armonizate cu legislația internă și comunitară având la bază *Sistemul European de Credite Transferabile (ECTS).*

În conținutul planurilor pentru fiecare an de studiu, se regăsesc cele trei categorii de discipline: obligatorii, opționale, facultative. Disciplinele din planul de învățământ sunt prezentate într-o succesiune logică astfel încât să asigure studentului o serie de competențe generale și specifice, corelate cu misiunea programului de studii respectiv, cu Clasificarea Ocupațiilor din România și cu standardele ocupaționale din domeniu. Pentru fiecare disciplină din planul de învățământ, în cadrul fișei de disciplină se precizează competențele care sunt transmise studenților.

Structura planurilor de învățământ respectă întru totul prevederile Standardelor specifice de evaluare academică în domeniul fundamental respectiv, elaborate de ARACIS, asigurând astfel un grad ridicat de compatibilitate cu programe similare din același domeniu, de la universități din țară și din străinătate. Pentru fiecare disciplină se elaborează o fișă de disciplină, în care sunt precizate obiectivele disciplinei, conținutul tematic de bază, repartizarea numărului de ore de curs și seminar pe teme, sistemul de evaluare a studenților și bibliografia minimală, conform modelului ARACIS. Planurile de învățământ sunt făcute publice prin afișarea lor la avizier și pe pagina web a Facultăților.

1.5. Cercetarea științifică

În realizarea misiunii sale de cercetare științifică, Universitatea respectă prevederile Legii nr. 319/2003 privind Statutul personalului de cercetare-dezvoltare, ale Ordonanței Guvernului nr. 57/2002 privind cercetarea științifică și dezvoltarea tehnologică, aprobată și modificată prin Legea nr. 324/2003, ale Legii nr. 206/2004 privind buna conduită în cercetarea științifică, dezvoltarea tehnică și inovare și ale Legii nr. 1/2011.

Obiectivul fundamental în domeniul cercetării științifice îl constituie dezvoltarea universității ca o entitate cu vizibilitate națională și internațională pe planul cercetării competitive, transferului de cunoaștere și oferirii suportului pentru construirea unui sistem funcțional care să asigure atragerea, formarea și păstrarea resurselor umane de înaltă calitate, competență și responsabilitate.

La nivelul Universității, sunt organizate și funcționează *Institutul de Studii, Cercetare, Dezvoltare și Inovare (ISCDITM)* și *Institutul de Cercetări Științifice Medicale „Nicolae Cajal” (ICSM)* care au drept obiective stimularea, promovarea, realizarea și dezvoltarea activităților de cercetare științifică, pe baza strategiei și a planurilor anuale și de perspectivă de cercetare științifică, aprobate de către Senat.

Institutele de cercetare și centrele de cercetare științifică își desfășoară activitatea pe baza propriilor Regulamente de organizare și funcționare, aprobate de Senat. Institutele de cercetare organizează laboratoare de cercetare interdisciplinară de excelență.

Strategia și Planurile de cercetare științifică ale institutelor se aprobă de către Senat, la propunerea Consiliilor Științifice ale Institutelor.

Activitatea de cercetare științifică din Universitate este coordonată de Consiliile Științifice ale celor două institute, precum și de directorii acestora.

Activitatea de cercetare științifică se organizează și se desfășoară în cadrul institutelor, prin teme și proiecte, finanțate sau nefinanțate, cuprinse în programele instituționale ale departamentelor, facultăților, centrelor de cercetare, precum și prin colaborare cu alte universități, institute de cercetare din țară sau din străinătate, inclusiv în cadrul unor rețele sau consorții de cercetare, prin care UTM să realizeze excelența în cercetarea științifică.

Rezultatele recunoscute ale activității de cercetare științifică, se concretizează în:

- a) numărul și valoarea granturilor/proiectelor de cercetare câștigate și realizate în competițiile naționale și internaționale și a contractelor de cercetare;
- b) cărți, tratate și monografii cu conținut științific original publicate în edituri recunoscute la nivel național și internațional;
- c) comunicări științifice pe plan național și internațional, publicate în volume recunoscute și indexate în baze de date internaționale (BDI);
- d) articole publicate în reviste de specialitate din țară și străinătate, recunoscute pe plan național, BDI sau ISI;
- e) teze de doctorat finalizate;
- f) lucrări de disertație finalizate;
- g) reprezentări în academii de științe sau organizații internaționale;
- h) premii obținute la nivel național și internațional.

La nivelul departamentelor și facultăților funcționează, cu aprobarea Senatului, centre de cercetări științifice, unele cu caracter interdisciplinar. Centrele de cercetare științifică pot fi acreditate de către Minister, după îndeplinirea criteriilor de evaluare. Institutele de cercetare și centrele de cercetare științifică își desfășoară activitatea pe baza propriilor Regulamente de organizare și funcționare, aprobate de Senat. Institutele de cercetare organizează laboratoare de cercetare interdisciplinară de excelență.

Capitolul 2 Politica calității si sistemul intern de management al calității in Universitatea Titu Maiorescu

2.1 Obiective generale ale politicii calității in Universitatea Titu Maiorescu

Politica Universității Titu Maiorescu referitoare la calitate vizează următoarele **OBIECTIVE**:

- realizarea unui mediu favorabil abordării profesionale a problemelor reale ale vieții academice, precum și dezvoltarea cercetării științifice;
- perfecționarea procesului de implementare a Sistemului Intern de Management al calității, conform propunerilor făcute de Senat și reglementărilor legale în vigoare;
- definitivarea documentației Sistemului Intern de Management al Calității (Manualul calității, regulamente, proceduri, etc);
- crearea unei culturi a calității în rândul angajaților și studenților universității, prin acțiuni de motivare;
- îmbunătățirea bazei materiale (dotări laboratoare, bibliotecă, săli de cursuri și seminarii) în scopul desfășurării în cât mai bune condiții a proceselor academice din universitate;
- îmbunătățirea calității transmiterii și însușirii cunoștințelor prin generalizarea unor noi tehnici de predare, la nivelul standardelor din Uniunea Europeană;
- creșterea calității activității de cercetare în cadrul centrelor de cercetare și acelor două Institute de Cercetare;
- perfecționarea sistemului informatic din cadrul Universitatea Titu Maiorescu prin oferirea către studenți a informațiilor de actualitate în domeniul desfășurării procesului didactic și de evaluare;
- dezvoltarea unor acorduri de parteneriat între Universitatea Titu Maiorescu și instituții și universități similare și de același profil, din țară și din străinătate;
- creșterea gradului de integrare a absolvenților pe piața muncii;
- îmbunătățirea comunicării între membrii corpului academic și studenți;
- creșterea motivației cadrelor didactice prin îmbunătățirea organizării muncii, asigurarea surselor de informare actuale, stimularea materială și perfecționare continuă;
- stabilirea de parteneriate între Universitatea Titu Maiorescu și diverse organizații și instituții în vederea asigurării practicii studențești;
- Corelarea programelor de studii cu cerințele părților interesate, studenți și angajatori.
- Individualizarea cursurilor universitare, motivante pentru studenți și orientate spre inovație și spre împlinirea profesională.
- Realizarea unui echilibru pragmatic între o cultură de tip academic și o cultură funcțională adaptată finalităților fiecărei specializări.

Atingerea acestor obiective se face *cu participarea întregului personal*, documentele ce descriu structura organizatorică stabilind atribuțiile și responsabilitățile privind calitatea la toate nivelele.

Managementul calității are ca scop principal orientarea spre performanță a instituției pe toate dimensiunile activității acesteia. El se bazează pe un sistem de organizare internă (sistemul de intern de management al calității - SIMC). Decizia pentru un anumit model de SMC aparține instituției. Ea trebuie să plece de la reglementările naționale, de la obiectivele pe care și le-a stabilit aceasta și de la experiența de care dispune în acest domeniu. O abordare treptată, pe grade de maturitate, este de preferat. Un SIMC presupune aceleași elemente fundamentale, indiferent de modelul ales, respectiv:

- orientarea spre satisfacerea cerințelor și așteptărilor studenților, angajatorilor și celorlalte părți interesate;
- atitudinea pro-activă a conducerii instituției în domeniul asigurării calității, care se exprimă prin crearea unui mediu adecvat performanței pe toate dimensiunile;
- abordarea calității în termeni strategici: misiune, valori, principii, politici, obiective etc.;
- menținerea sub control și îmbunătățirea continuă a proceselor desfășurate în instituție;
- implicarea și responsabilizarea personalului în asigurarea calității;
- identificarea unor indicatori relevanți ai calității și introducerea de mecanisme de evaluare internă a acestora;

Conducerea Universității Titu Maiorescu a abordat sistemic și integrat managementul calității, considerând universitatea ca un sistem complex ale cărui subsisteme sunt: facultățile, departamentele, centrele și laboratoarele de cercetare, biblioteca și serviciile administrative. Această abordare a permis implicarea conducerii la toate nivelele în implementarea și îmbunătățirea continuă a Sistemului Intern de Management al Calității (SIMC) prin înțelegerea nevoilor beneficiarilor direcți și indirecti și reflectarea acestora în calitatea ofertei educaționale. Sistemul de management al calității în Universitatea Titu Maiorescu funcționează pe baza următoarelor **principii generale**:

1. *Orientarea spre client.* În categoria clienților universității intră *clienții externi* (ministerul, comunitatea locală, organizații patronale și profesionale, angajatori) și *clienții interni* (studenții, masteranzii, doctoranzii). Universitatea trebuie să-și dezvolte procese referitoare la clienți, cu scopul de a identifica și defini cerințele, respectiv de a evalua satisfacția acestora. Trebuie avut în vedere ca Universitatea este organizație furnizoare de servicii. Produsele oferite sunt cunoașterea și competența, furnizate societății sub diverse forme: pregătirea de specialiști în domenii specifice, cercetare, consultanță, expertiză, implicarea membrilor comunității academice în viața societății.
2. *Leadership.* Conducerea universității stabilește misiunea și obiectivele de ansamblu (strategia) și creează structuri, instrumente, resurse necesare implicării personalului în realizarea obiectivelor.
3. *Implicarea personalului.* Realizarea obiectivelor calității presupune implicarea întregului personal. Acțiunile ce trebuie întreprinse în universitate, în acest scop, sunt instruirea în managementul calității și motivarea personalului.
4. *Abordarea prin procese.* Universitatea identifică, ține sub control și îmbunătățește continuu procesele ce se desfășoară în interiorul acesteia.
5. *Abordarea ca sistem.* Această abordare permite implicarea conducerii de la toate nivelurile în implementarea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității, prin înțelegerea nevoilor clienților și acționând în scopul satisfacerii acestora.
6. *Îmbunătățire continuă.* Sistemul de management al calității din universitate conține mecanisme și instrumente de evaluare și îmbunătățire continuă a proceselor și serviciilor, asociate programelor educaționale.
7. *Luarea deciziilor pe bază de fapte.* Deciziile se bazează pe înregistrări cu privire la procese, servicii și ale sistemului de management al calității, aferente domeniului în cauză.
8. *Relațiile cu furnizorii.* Îmbunătățirea continuă a calității serviciilor educaționale presupune dezvoltarea unor relații de parteneriat cu furnizorii universității, reprezentați de instituțiile de învățământ preuniversitar și superior, de organizații din diverse medii administrative și de afaceri din care provin participanții la programele de studiu dezvoltate de universitate.

Sistemul Intern de Management al Calității în Universitatea Titu Maiorescu este fundamentat în temeiul *O.U.G. nr. 75/12 iulie 2005 privind asigurarea calității educației*, aprobată cu modificări și completări prin *Legea 87/10 aprilie 2006*, și a *O.U.G. 75/2011* pentru modificarea și completarea *O.U.G. 75/2005* privind asigurarea calității educației, având următoarea structură:

1. Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității (CEAC – UTM)
2. Comisiile de evaluare și de asigurare a calității de la nivelul facultăților
3. Comisia pentru evaluarea, promovarea și asigurarea calității procesului de învățământ și a cercetării științifice de la nivelul Senatului.
4. Responsabili cu asigurarea calității la nivelul departamentelor academice
5. Responsabili cu asigurarea calității la nivelul structurilor administrative

În prezent în Universitatea Titu Maiorescu politica de asigurare a calității este coordonată de *Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității (CEAC)*, ca și structură cu responsabilități exprese în domeniul calității, la nivelul fiecărei facultăți fiind create comisii pentru asigurarea calității, ca structuri operaționale de implementare, monitorizare și de evaluare periodică.

Rolul Comisiei pentru Evaluarea și Asigurarea Calității (CEAC) este de instrument de evaluare internă, asigurare, control și îmbunătățire a calității în Universitate.

Conform REGULAMENTULUI propriu, COMISIA PENTRU EVALUAREA ȘI ASIGURAREA CALITĂȚII în Universitatea Titu Maiorescu (CEAC-UTM) se organizează și funcționează în baza următoarelor acte normative:

- *Legea Educației Naționale nr.1/2011*, cu modificările și completările ulterioare;
- *Legea nr. 87/2006* pentru aprobarea *O.U.G. 75/2005* privind asigurarea calității în învățământ;
- *O.U.G. 75/2011* pentru modificarea și completarea *O.U.G. 75/2005* privind asigurarea calității educației;
- *Ordinul nr. 3928/21.04.2005* privind asigurarea calității serviciilor educaționale în instituțiile de învățământ superior;
- *Anexa la Ordinul nr. 3928/21.04.2005 - Criterii și principii* privind sistemul de asigurare a calității la nivelul instituției de învățământ superior;
Precum și a
- *Cartei Universității Titu Maiorescu*;
- *Codului asigurării calității în activitatea didactică și de cercetare științifică al UTM.*

Conducerea operativă a Comisiei este asigurată de prorectorul Universității Titu Maiorescu sau de către o altă persoană delegată de către Rectorul Universității Titu Maiorescu în acest scop.

Componența Comisiei pentru Evaluarea și Asigurarea Calității în Universitatea Titu Maiorescu este:

- a) prorectorul Universității Titu Maiorescu sau o altă persoană delegată de către Rectorul Universității Titu Maiorescu, care va asigura conducerea operativă a Comisiei;

b) 1-3 reprezentanți ai corpului profesoral, care îndeplinesc criteriile pentru obținerea titlului de conferențiar universitar, stabilite prin ordin al Ministrului Educației, Cercetării, Tineretului și Sportului, conform art. 219 alin. (1) lit. a) din Legea Educației Naționale nr. 1/2011, aleși prin vot secret de Senatul universitar;

c) un reprezentant al studenților, desemnat de către organizația studențească.

Din comisie mai poate face parte un reprezentant al angajatorilor.

Membrii Comisiei pentru Evaluarea și Asigurarea Calității de la nivelul Universității Titu Maiorescu nu pot îndeplini funcții de conducere în Universitate, cu excepția persoanei care asigură conducerea operativă a acesteia.

19

Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității în Universitatea Titu Maiorescu urmărește implementarea strategiilor și politicilor de asigurare a calității, în acord cu viziunea, misiunea și politica Universității Titu Maiorescu. Misiunea Comisiei pentru Evaluarea și Asigurarea Calității este de a coordona și a oferi suport activităților din Universitate privind creșterea calității serviciilor oferite, prin implicarea personalului didactic și de cercetare, a personalului didactic auxiliar și administrativ și a studenților.

Atribuțiile principale ale Comisiei pentru Evaluarea și Asigurarea Calității de la nivelul Universității Titu Maiorescu sunt:

a) coordonează aplicarea procedurilor de evaluare și de asigurare a calității, aprobate de către Rectorul UTM, referitoare la capacitatea instituțională, eficacitatea educațională și la sistemul de management al calității;

b) elaborează anual un *Raport de evaluare internă privind calitatea serviciilor educaționale și de cercetare* în Universitatea Titu Maiorescu, pe care-l prezintă în fața Senatului universitar. Acest raport este adus la cunoștința tuturor părților interesate, prin afișare pe site-ul UTM 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, ținând cont de standardele de referință și ghidul de bune practici elaborate de ARACIS;

(d) cooperează cu ARACIS și cu alte agenții sau instituții din străinătate, în domeniul calității.

Președintele Comisiei pentru Evaluarea și Asigurarea Calității în Universitatea Titu Maiorescu are următoarele atribuții principale:

- ✓ A organiza activitatea Comisiei,
- ✓ A se asigura că sunt stabilite, implementate, menținute și actualizate procesele SIMC în Universitate,
- ✓ A raporta managementului de vârf al Universității Titu Maiorescu despre funcționarea SIMC și necesități de îmbunătățire,

Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității de la nivelul Universității Titu Maiorescu coordonează Comisiile de evaluare și de asigurare a calității de la nivelul facultăților. Aceste comisii se formează din colectivele de conducere ale facultăților (decan, prodecani, șefi departament), lărgite cu responsabilii cu calitatea de la nivelul fiecărei structuri și reprezentanții angajatorilor, dacă se considera oportun.

Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității de la nivelul Universității Titu Maiorescu se întrunește trimestrial în ședințe ordinare și ori de câte ori este nevoie, în ședințe extraordinare. Ședințele CEAC-UTM sunt legal constituite dacă sunt prezenți jumătate plus unu din numărul total al membrilor. Atât la ședințele ordinare, cât și la cele extraordinare, Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității poate invita și alte persoane din afara componenței acesteia. Hotărârile Comisiei de Evaluare și Asigurare a Calității se adoptă cu majoritatea simplă (jumătate plus unu din numărul membrilor prezenți).

De asemenea, în cadrul Universității s-au organizat și funcționează și următoarele comisii și consilii cu atribuții în dezvoltarea sistemului de asigurare a calității întregului proces educațional și de cercetare științifică:

- a) *Comisia pentru evaluarea, promovarea și asigurarea calității procesului de învățământ și a cercetării științifice, compusă din 4 membri ai Senatului;*
- b) *Comisia pentru strategie instituțională și programe de studii universitare și post-universitare, compusă din 5 membri ai Senatului și un student;*
- c) *Comisia pentru strategii privind evaluarea calității și dezvoltarea resurselor umane, compusă din 4 membri ai Senatului;*
- d) *Comisia pentru probleme sociale studențești și burse pentru studenți, în subordinea Consiliului de Administrație;*
- e) *Comisia pentru managementul resurselor umane, în subordinea Consiliului de Administrație;*
- f) *Consiliul științific al Institutului de Studii, Cercetare, Dezvoltare, Inovare Titu Maiorescu;*
- g) *Consiliul Științific al Institutului de Cercetări Științifice Medicale „Academician Nicolae Cajal”;*
- h) *Comisia pentru audit intern.*

Organizarea, funcționarea și atribuțiile acestor comisii și consilii au fost stabilite prin regulamente și metodologii proprii, aprobate de Senatul Universității.

Toate aceste comisii promovează la nivel organizațional o cultură a calității menită să asigure o îmbunătățire a standardelor de calitate, comparativ cu realizări similare din alte universități din țară și din străinătate și care reprezintă referențiale permanente pentru evaluarea și monitorizarea calității în Universitatea Titu Maiorescu din București.

2.2 Documentele sistemului de management al calității din Universitatea Titu Maiorescu

Cerințele sistemului de management al calității din Universitatea Titu Maiorescu sunt realizate, în principal, prin aplicarea prevederilor Cartei universității, regulamentelor, metodologiilor și a procedurilor operaționale, după cum urmează:

A. Carta universității

B. Regulamente:

Regulament de organizare și desfășurare a admiterii în ciclurile universitare de licență și master

Regulament de organizare și funcționare a Consiliului de Administrație a Universității Titu Maiorescu din București

Regulament de organizare, finanțare și desfășurare a activității de cercetare științifică în Universitatea Titu Maiorescu

Regulament privind mobilitățile în cadrul Programului comunitar LLP/Erasmus
 Regulament de organizare și funcționare a Departamentului Relații Internaționale
 Regulament de organizare și desfășurare a examenelor de licență și disertație
 Regulamentul instituțional de organizare și desfășurare a programelor de studii universitare de doctorat în cadrul Universității Titu Maiorescu din București
 Regulament de organizare și funcționare a Senatului Universității Titu Maiorescu din București
 Regulament intern al Universității Titu Maiorescu
 Regulament privind inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studii în Universitatea Titu Maiorescu din București
 Regulament de organizare și funcționare a Universității Titu Maiorescu
 Regulament de organizare și funcționare a Comisiei de etică universitară
 Regulament de organizare și funcționare a căminului studentesc al Universității Titu Maiorescu
 Regulament de organizare și desfășurare a alegerilor structurilor și funcțiilor de conducere ale Universității
 Regulament de organizare și desfășurare a studiilor universitare de licență și master
 Regulament privind organizarea, desfășurarea și finalizarea programelor postuniversitare de formare și dezvoltare profesională continuă
 Regulament privind acordarea titlurilor, medaliilor și diplomelor onorifice în Universitatea Titu Maiorescu
 Regulament privind regimul juridic al actelor de studii și al documentelor de evidență a parcursului universitar
 Regulament de organizare și funcționare a Centrului de Consultanță Psihologică și Orientare a Carierei
 Regulament de organizare și funcționare a Bibliotecii Avram Filipaș a Universității Titu Maiorescu
 Regulament de organizare și funcționare a Editurii Universității Titu Maiorescu
 Regulament privind activitatea profesională a studenților în Sistemul European de Credite Transferabile
Regulamentul de organizare și funcționare a COMISIEI PENTRU EVALUAREA ȘI ASIGURAREA CALITĂȚII în Universitatea Titu Maiorescu (CEAC-UTM)
 Regulament de organizare și funcționare a învățământului la distanță în Universitatea Titu Maiorescu
 Regulament privind organizarea, desfășurarea și normarea activităților didactice pentru învățământul la distanță

C. Metodologii:

Metodologia de normare a activităților didactice și elaborare a statelor de funcții ale personalului didactic la ciclurile de studii universitare de licență și master
 Metodologia de organizare și desfășurare a concursului public de ocupare a postului de Director al Consiliului pentru Studiile Universitare de Doctorat (CSUD) din cadrul IOSUD Universitatea Titu Maiorescu
 Metodologia privind procesul de constituire și de alegere a structurilor și funcțiilor de conducere din Universitatea Titu Maiorescu
 Metodologia proprie cu privire la ocuparea posturilor didactice și de cercetare vacante
 Metodologia de desemnare a membrilor Consiliului pentru Studiile Universitare de Doctorat (CSUD) din cadrul IOSUD Universitatea Titu Maiorescu

Metodologia de selectare prin concurs public a decanilor facultăților Universității Titu Maiorescu

Metodologie privind acordarea unor forme de sprijin și susținere a excelenței în activitatea de cercetare științifică

Metodologie privind înscrierea și înmatricularea studenților străini la studii universitare de licență și masterat

Metodologie proprie de organizare a programelor de formare psiho-pedagogică în vederea certificării competențelor pentru profesia didactică

Metodologia de înființare și evaluare periodică a Centrelor de cercetare în Universitatea "Titu Maiorescu"

Metodologia privind acordarea burselor și a altor forme de sprijin material pentru studenți

Metodologia de evaluare a rezultatelor învățării

D. Coduri

- Codul de etică și deontologie profesională universitară
- Codul asigurării calității în activitatea didactică și de cercetare științifică

E. Proceduri operaționale:

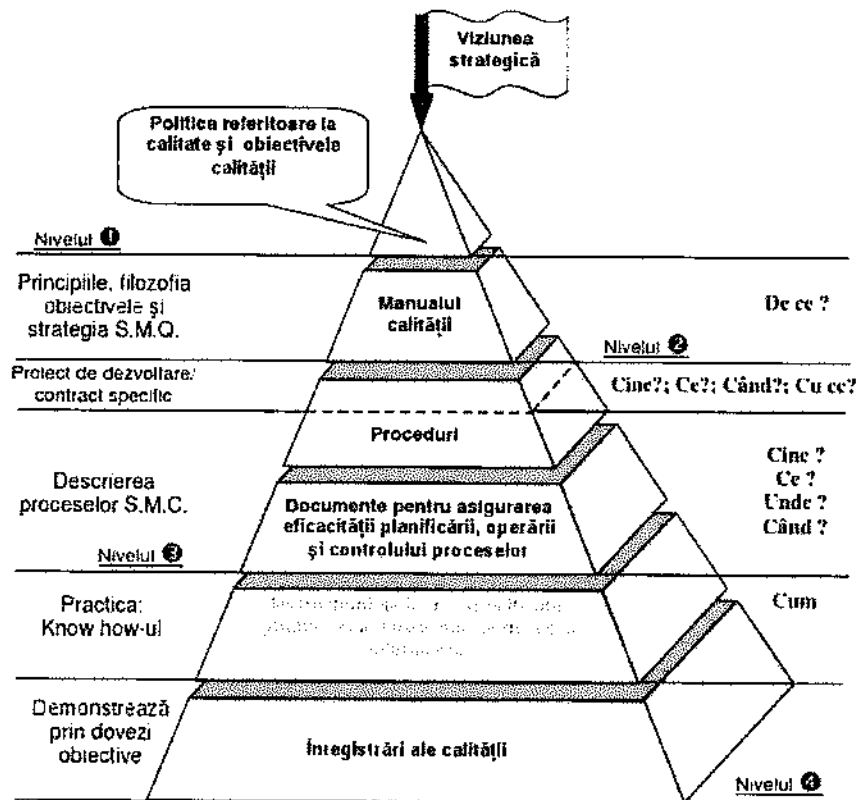
- Procedura privind monitorizarea traseului profesional al absolvenților
- Procedura de evaluare cadre didactice și de cercetare științifică
- PROCEDURĂ operațională privind evidența, derularea și monitorizarea, contractelor de cercetare
- Procedură operațională pentru înființarea și evaluarea periodică a centrelor de cercetare
- Procedură operațională privind raportarea și evaluarea activității de cercetare științifică derulată în cadrul institutelor, școlilor doctorale și facultăților
- Procedură operațională privind editarea de carte și a unui material didactic sau științific la editura UNIVERSITĂȚII „Titu Maiorescu”
- Procedura de monitorizare a planurilor de învățământ ID.
- Procedura de evaluare periodică a performanțelor coordonatorilor de disciplină și ale tutorilor.
- Procedura de monitorizare a sistemului tutorial și de comunicație bidirecțională.
- Procedura de reactualizare periodică a materialelor de studiu ID pe baza experienței anterioare.
- Procedura de perfecționare a întregului personal didactic și administrativ implicat în programele ID.
- Procedura operațională privind desfășurarea activităților în cadrul Programului ERASMUS +
- Procedura operațională privind înmatricularea studenților în învățământul superior
- Procedura operațională de transfer a studenților
- Proceduri operaționale specifice ale Biroului Resurse Umane
- Proceduri operaționale specifice ale Serviciului Economic.
- Proceduri operaționale specifice ale Departamentului Administrativ
- Procedura operațională pentru documentele cu regim special
- Procedura operațională de încasare a taxelor studenților.

Aceste documentele, pe lângă rolul lor de a oferi un cadru organizatoric și metodologic acțiunilor, proceselor și interfețelor dintre zonele de activitate, asigură:

- coerența documentației de referință cu procesele de măsurare, analiză și îmbunătățire;
- definirea criteriilor de acceptare pentru toate etapele proceselor;
- evidența păstrării înregistrărilor calității.

Piramida documentelor în Sistemul Intern de Management al calității și rolul fiecăruia dintre ele sunt prezentate în figura următoare:

Fig. 2 Piramida documentelor în Sistemul Intern de Management al calității (SIMC)



2.3 Controlul documentelor și înregistrărilor

Controlul documentelor privind managementul calității se realizează conform prevederilor regulamentele elaborate și aprobate de Senatul Universității Titu Maiorescu. Difuzarea și publicarea pe site a documentelor privind managementul calității se face numai pentru edițiile în vigoare, modificările (revizuirile) documentelor făcându-se în urma analizelor și urmând același regim ca și documentul original.

Aceste documente sunt:

A. *Documente interne:* Manualul calității; Regulamente; Metodologii; Coduri; Proceduri operaționale;

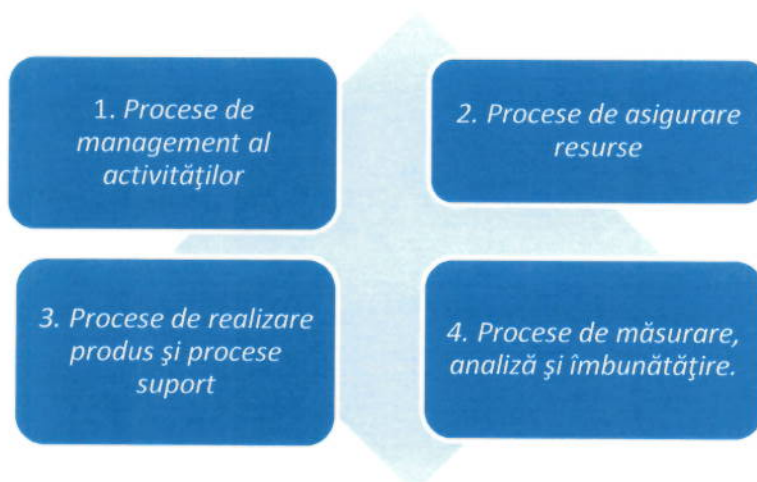
B. *Documente externe:* Documente privind cadrul legal de desfășurare a activității în învățământul superior, ca: legi, hotărâri de guvern, ordonanțe, ordonanțe de urgență, ordine

ale ministrului educației naționale și cercetării științifice etc., instrucțiuni și reglementări naționale și internaționale aplicabile.

C: *Documente specifice ale sistemului de management al calității* (rapoarte, fise, procese verbale, registre etc)

Controlul înregistrărilor este reglementat prin regulamentele elaborate și aprobate de Senat. Înregistrările calității pentru verificarea conformității proceselor privind managementul calității de la Universitatea Titu Maiorescu se regăsesc pe formulare tipizate, în registre, în procese verbale, rapoarte, analize etc.

Procesele SIMC din Universitatea Titu Maiorescu, acestea sunt determinate și grupate astfel:



In capitolele următoare *le vom detalia pe fiecare in parte.*

Documentarea proceselor

Fiecare proces este descris de o procedură operațională, elaborată de compartimentele care desfășoară activitățile în cadrul procesului. Procedura descrie în mod unitar, modul de operare și ținere sub control a fiecăruia dintre procesele SIMC, precizând: obiectivele cuantificabile; datele de intrare ale procesului; datele de ieșire ale procesului; responsabilitățile; activitățile procesului; metodele de măsurare a performanțelor procesului și înregistrărilor; resursele (umane, materiale, de infrastructură, de mediu) necesare desfășurării, ținerii sub control și monitorizării proceselor. Fiecare responsabil de proces este în același timp client și furnizor pentru celelalte procese.

Alocarea responsabilităților

Conducerea academiei și responsabilii de proces stabilesc responsabilitățile pentru personalul didactic, personalul didactic auxiliar și personalul administrativ prin Fișa postului.

Verificarea și îmbunătățirea performanțelor proceselor

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

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

Capitolul 3 Responsabilitatea managementului

3.1 Angajamentul managementului in ceea ce privește calitatea

Conducerea Universității Titu Maiorescu se implică în mod responsabil în susținerea, promovarea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității prin: comunicarea în cadrul instituției a importanței sistemului de calitate și a îndeplinirii cerințelor părților interesate, stabilirea politicii și obiectivelor referitoare la calitate, alocarea resurselor necesare, efectuarea de analize, adoptarea de decizii etc. Acest angajament apare expres în Carta Universității, Regulament CEAC, *Codul asigurării calității în activitatea didactică și de cercetare științifică* și în *Programul strategic al Universității pentru perioada 2016 – 2020*.

3.2 Orientarea către client

Conducerea Universității Titu Maiorescu se asigură permanent că cerințele clientului și părților interesate sunt identificate, determinate și satisfăcute.

Astfel, Conducerea Universității Titu Maiorescu s-a angajat să identifice:

- cerințele exprimate de clienții externi, referitoare la competențele profesionale și sociale care trebuie dezvoltate;
- cerințele exprimate de clienții interni (studenții, masteranzi, doctoranzi, cursanți) referitoare la competențele profesionale și sociale pe care doresc să le dobândească;
- cerințele neexprimate de clienții externi și interni, dar care ar trebui satisfăcute, luând în considerare evoluția cunoașterii umane și dezvoltarea probabilă, pe termen lung, a societății;
- cerințele care decurg din reglementările în vigoare aplicabile.

Identificarea cerințelor clienților interni și externi reprezintă punctul de plecare al tuturor activităților din facultate. Din acest punct de vedere, orientarea spre client reprezintă un principiu de bază al modelelor de asigurare a calității promovate în prezent în toate domeniile vieții economico-sociale.

Dificultățile privind evaluarea cerințelor sunt evidente, mai ales în cazul clienților externi (organizațiile care angajează absolvenții facultății), ale căror cerințe nu sunt întotdeauna cunoscute sau nu pot fi cuantificate.

Pentru a depăși aceste dificultăți, Universitatea Titu Maiorescu a dezvoltat și aplică o serie de tehnici și instrumente, care sunt utilizate pentru identificarea cerințelor clienților (metoda anchetelor selective, chestionare, fișe de evaluare). Această analiză trebuie să asigure că cerințele sunt definite și documentate în mod corespunzător și trebuie corelată cu analiza ofertei altor universități și mai ales a unor facultăți recunoscute ca leader în domeniu, în România sau pe plan internațional.

Centrarea pe student a metodelor de învățare este de asemenea foarte importantă. În prezent cadrele didactice din Universitate folosesc instrumente didactice moderne cum ar fi: flip-chart, video-proiector, laptop, table inteligente și metode moderne de comunicare și transmitere: e-mail, pagina web pentru tematică, bibliografie, resurse de învățământ în format electronic. Cursurile sunt interactive, bazându-se pe dialogul permanent dintre cadrul didactic și studenți, stimulând astfel gândirea și creativitatea studenților. Metodele de predare-învățare s-au axat continuu pe dialogul cu studenții, pe importanța laturii formative în activitatea didactică (scurte întrebări din sală, scurte prezentări, studii de caz, spete, sau experimente

demonstrative). Aceasta, alături de cea informativă stimulează învățarea creativă și contribuie la îmbunătățirea permanentă a cunoștințelor, calităților și competențelor studenților.

3.3 Politica referitoare la calitate

Conducerea Universității Titu Maiorescu a abordat sistemic și integrat managementul calității, considerând universitatea ca un sistem complex ale cărui subsisteme sunt: facultățile, departamentele, centrele și laboratoarele de cercetare, biblioteca și serviciile administrative. Această abordare a permis implicarea conducerii la toate nivelele în implementarea și îmbunătățirea continuă a Sistemului Intern de Management al Calității (SIMC) prin înțelegerea nevoilor beneficiarilor direcți și indirecti și reflectarea acestora în calitatea ofertei educaționale.

Conducerea Universității Titu Maiorescu stabilește și reactualizează atunci când este necesar politica referitoare la calitate. Aceasta trebuie să fie adecvată misiunii declarate a instituției, să conțină un angajament pentru satisfacerea cerințelor și pentru îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității. Ea trebuie cunoscută, înțeleasă și aplicată în întreaga instituție.

În prezent în Universitatea Titu Maiorescu politica de asigurare a calității este coordonată de *Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității (CEAC)*, ca și structură cu responsabilități exprese în domeniul calității, *la nivelul fiecărei facultăți fiind create comisii pentru asigurarea calității, ca structuri operaționale de implementare, monitorizare și de evaluare periodică.*

Comisia este condusă de un președinte care poate fi Prorectorul Universității, sau o alta persoana desemnata de Rectorul Universității Titu Maiorescu. Responsabilitatea finală a orientării generale a organizației privind calitatea revine managementului de la cel mai înalt nivel – Rectorul Universității Titu Maiorescu.

Rolul Comisiei pentru Evaluarea și Asigurarea Calității (CEAC) este de instrument de evaluare internă, asigurare, control și îmbunătățire a calității în Universitate și este detaliat în *Regulamentul de organizare și funcționare a COMISIEI PENTRU EVALUAREA ȘI ASIGURAREA CALITĂȚII în Universitatea Titu Maiorescu (CEAC-UTM)* și în *Codul asigurării calității în activitatea didactică și de cercetare științifică.*

3.4 Planificarea politicii calitatii

Universitatea Titu Maiorescu pune accentul pe calitate ca o caracteristică a identității sale instituționale, prin încurajarea spiritului creativ-inovativ și responsabilizarea fiecărui membru al comunității academice în realizarea obiectivelor individuale.

Cultura calității vizează valorile, normele și activitățile desfășurate în Universitate, pe baza unei *Strategii pe termen lung și a unui plan operațional anual, în care sunt prevăzute obiective, mijloace de realizare, precum și responsabili și termene, documente elaborate de Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității (CEAC) creată la nivel instituțional.*

Strategia din domeniul asigurării calității la nivelul UTM demonstrează existența unei politici coerente de asigurare și îmbunătățire continuă a calității ce vizează, în principal, următoarele obiective:

- realizarea unor standarde academice de nivel ridicat;
- asigurarea unei preocupări permanente pentru crearea unei culturi a calității, cu participarea eficientă a întregului personal al Universității;

- creșterea calității activității de cercetare științifică;
- realizarea unui sistem de comunicare (inclusiv informatic) care să faciliteze performanța;
- crearea unui climat instituțional corespunzător vieții academice;
- promovarea unor factori motivaționali ai resurselor umane;
- realizarea unui proces de perfecționare continuă a întregului personal;
- asigurarea unui sistem eficient de evaluare și control;
- promovarea unor acțiuni de cooperare inter-universitară atât pe plan național, cât și pe plan internațional.

Politicile și strategiile sunt implementate la nivelul fiecărei Facultati, departament academic sau administrativ, institut de cercetare etc și stimulează participarea atât a cadrelor didactice și de cercetare, cât și a studenților, personalului administrativ etc.

Aceste obiective corespunzătoare diferitelor entități funcționale (facultăți, departamente, institute de cercetare etc) trebuie să fie *SMART: Specifice, Măsurabile, Atinse (tangibile), Realiste, la Timp (oportune)* și trebuie să includă responsabilitate și autoritate pentru anumite categorii de personal implicat în procesele sistemului de management al calității.

3.5 Responsabilitate, autoritate și comunicare

Conducerea Universității Titu Maiorescu se asigură că responsabilitățile și autoritatea sunt definite, comunicate și funcționează în cadrul instituției, că există și funcționează procese adecvate de comunicare, astfel încât întregul personal să cunoască măsura în care au fost atinse obiectivele calității.

Responsabilitățile referitoare la coordonarea activităților în Universitatea Titu Maiorescu sunt stabilite în *Carta Universității, Regulamentul Intern al Universității și Fișa postului* pentru fiecare poziție. Autoritatea și responsabilitățile managementului la vârf sunt stabilite pe baza Organigramei Universității Titu Maiorescu din București și sunt detaliate în *Fișele posturilor* și în *Contractele de Management ale Conducerii Universității*.

3.6 Comunicarea internă

Crearea unui sistem funcțional de comunicare internă, care difuzează în mod controlat, hotărârile, dispozițiile și alte informații care se referă la eficacitatea sistemului de management al calității către persoanele implicate este cruciala.

În cadrul Universității Titu Maiorescu trebuie să existe un proces de comunicare bine pus la punct, atât pe verticală între diferite niveluri (rectorat, decanate, departamente, institute de cercetare), cât și pe orizontală, între departamente diferite. Scopul acestei comunicări este acela de a face cunoscute informațiile în legătură cu eficiența sistemului de management al calității.

Comunicarea internă cu personalul se face prin email, întruniri directe, note interne, memo-uri etc.

Principalele metode de comunicare cu studenții sunt:

- comunicarea verbală: directă sau prin telefon; comunicarea verbală directă se realizează fie între persoane individuale, fie constituite în grupuri (în cadrul diverselor întâlniri etc).
- comunicarea scrisă: se face prin anunțuri (inclusiv pe pagina de web a UTM platforma AeL), adrese, e-mailuri, faxuri etc.;

- comunicarea vizuală: se face prin afișare (inclusiv pe pagina de web a UTM), panouri la locuri vizibile, materiale promoționale etc. Unele din aceste modalități pot fi însoțite și de comunicarea verbală.

3.7 Analiza efectuată de management

Conducerea universității analizează la intervale planificate funcționarea sistemului de management al calității și a proceselor considerate relevante.

Analiza sistemului de management al calității efectuată de management la nivel de Universitate se face anual, după finalizarea auditurilor interne (de către *Comisia de audit intern a Universității Titu Maiorescu*), înaintea auditului extern sau, ori de câte ori este necesar, la propunerea Rectorului sau a Senatului.

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

CAPITOLUL 4 MANAGEMENTUL RESURSELOR

4.1 Asigurarea resurselor financiare

Universitatea Titu Maiorescu dispune de un buget de venituri și cheltuieli, este înregistrată fiscal, conform „Codului fiscal” și are deschise conturi la principalele bănci comerciale (BCR, Banca Transilvania etc.)

Din veniturile încasate, Universitatea finanțează cheltuielile prevăzute în bugetul de venituri și cheltuieli. Modul în care se utilizează veniturile încasate este prezentat periodic în ședințele Consiliului de Administrație și de Senat. Pentru obiectivele care implică un volum important de cheltuieli (de exemplu investițiile), aprobarea se face nominal de către Senatul Universității, pe fiecare obiectiv în parte. Potrivit bugetului, cheltuielile cu plata salariilor au o pondere de max. 60% din totalul veniturilor.

Ca instrument de planificare în Universitate trebuie să se elaboreze anual un *Buget de venituri și cheltuieli previzionat*, a cărui realizare trebuie să se monitorizeze ulterior.

Universitatea are organizată activitatea de control, certificare și auditare a situațiilor financiare, în conformitate cu prevederile legale referitoare la efectuarea acestora la persoanele juridice fără scop patrimonial.

În acest sens, anual, bilanțul contabil este certificat de către un auditor independent, o firmă de audit autorizată.

Resursele financiare sunt asigurate prin taxele studenților/masteranzilor/doctoranzilor din veniturile obținute din serviciile sociale (cantina, cafenea, cămine) și prin credite bancare utilizate pentru dezvoltarea investițiilor. De asemenea, resurse financiare importante pot fi atrase ca urmare a câștigării și derulării unor proiecte de cercetare, precum și a unor proiecte finanțate din fondurile structurale europene.

Taxele de școlarizare se stabilesc anual, prin hotărârea CA și Senatului Universității și au la bază costurile medii de școlarizare pe student, fiind corelate cu tarifele practicate pe piața universitară.

4.2 Asigurarea resurselor umane

Managementul Universității Titu Maiorescu trebuie să pună un accent deosebit pe selecția și promovarea unor cadre didactice valoroase, pe îmbunătățirea structurii pe grupe de vârstă și pe funcții didactice, pe atragerea unor profesori universitari cu recunoaștere și prestigiu național și internațional.

Politică de recrutare și titularizare pe posturi a personalului didactic trebuie să fie o preocupare permanentă a Senatului UTM, urmărindu-se realizarea unui raport optim între numărul de cadre didactice și numărul de studenți și masteranzi, în funcție de obiectivele specifice programului de studii universitare, de numărul disciplinelor incluse în planul de învățământ, numărul de ore și de credite transferabile, precum și de volumul activităților complementare (îndrumare lucrări de licență/disertație, cercuri științifice studentești, tutoriat, consultații, activități practice etc.) în conformitate cu recomandările A.R.A.C.I.S. și ale Asociației Europene pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior (E.N.Q.A.).

În stabilirea raportului optim între numărul de cadre didactice și studenți vor fi avute în vedere nivele superioare ale calității predării, învățării și cercetării, prin comparație cu universități performante din țară și din străinătate.

O importanță majoră o are *evaluarea periodică a calității corpului profesoral* și ea se va realiza prin instrumente adecvate.

Evaluarea periodică a calității corpului profesoral se referă la cunoștințele de specialitate, abilitățile specifice de comunicare și relaționare în mediul academic, capacitatea de transmitere a cunoștințelor către studenți și implicit de utilizare a unui set specific și complex de metode și instrumente didactice și pedagogice de predare-învățare, potențialul de cercetare științifică și deontologia morală și profesională a fiecărui cadru didactic implicat în procesul educațional, respectarea regulamentelor și a disciplinei în procesul de învățământ, implicarea în activitățile departamentului, facultății, universității etc.

Pentru evaluarea cadrelor didactice în Universitatea Titu Maiorescu se utilizează mai multe criterii și modalități enunțate în *Codul asigurării calității în activitatea didactică și de cercetare științifică* și detaliate în *Procedura de evaluare cadre didactice și de cercetare științifică, Codul de etică și deontologie profesională*.

Astfel, evaluarea calității activității didactice per ansamblu este rezultatul:

- *Autoevaluării* - autoevaluarea se face de către cadrul didactic și conține aprecieri proprii cu privire la activitatea didactică, de cercetare și în folosul comunității academice înscrise într-o fișă special concepută pentru evaluarea internă și asigurarea calității;
- *Evaluării colegiale de către membrii Consiliului Departamentului* - aprecierea colegială se realizează prin chestionare. Informațiile culese urmăresc cu precădere aspectele deontologiei profesionale ale fiecărui cadru didactic implicat în procesul de formare, precum și calitățile personale manifestate ca membru al departamentului;
- *Evaluării din partea Directorului de Departament (evaluarea sumativă)*. Evaluarea din partea directorului de departament urmărește gradul de îndeplinire a standardelor de performanță prin raportarea la fișa postului și la cerințele de funcționare optimă a departamentului, facultății, Universității. Fișa de evaluare a directorului de departament se completează de către decanul facultății care subordonează departamentul respectiv.
- *Evaluării din partea studenților*. Evaluarea din partea studenților reprezintă o componentă importantă în formarea unei opinii despre comportamentul, performanța profesională și morală a fiecărui cadru didactic. Evaluarea cadrelor didactice de către studenți este obligatorie, se realizează după fiecare ciclu semestrial de instruire, la toate formele de învățământ (curs, seminar, lucrări practice). Rezultatele se analizează individual, având caracter confidențial, se prelucrează statistic și informatic la nivelul Departamentelor și Facultăților, în vederea formulării de recomandări sau pentru realizarea de acțiuni corective.

Cele 10 criterii de evaluare și metodologia de cuantificare a acestora sunt prezentate mai jos:

Nr. crt.	CRITERIUL DE EVALUARE	CALIFICATIVUL				
		5	4	3	2	1
C1	Susținerea integrală și de calitate a activităților didactice prevăzute în statul de funcții și în orar.					
C2	Calitatea evaluărilor pe parcurs/finale ale/a studenților (obiectivitate, corectitudine, concordanța cu criteriile de evaluare prezentate inițial).					
C3	Preocuparea pentru elaborarea de materiale didactice (cursuri/manuale/caiete de seminar/îndrumătoare de laborator/slide-uri etc.).					
C4	Implicarea în activitatea de cercetare științifică a departamentului/facultății/universității					
C5	Implicarea în granturi/proiecte/contracte, altele decât cele de cercetare științifică.					
C6	Disponibilitatea de a-mi asuma/a primi sarcini administrativ-organizatorice în departament/facultate/universitate și modul de îndeplinire a sarcinilor asumate/primate.					
C7	Calitatea relațiilor interumane academice cu colegii de departament/facultate/universitate.					
C8	Calitatea relațiilor interumane academice cu studenții.					
C9	Ținuta academică în comunitatea academică și în afara acesteia					
C10	Preocuparea pentru promovarea imaginii departamentului/facultății/universității					
Număr de calificative de același nivel		<i>n₅</i>	<i>n₄</i>	<i>n₃</i>	<i>n₂</i>	<i>n₁</i>
Punctajul realizat (<i>P</i>) ¹						
CALIFICATIVUL SINTE TIC ²						

¹ Punctajul se calculează cu ajutorul formulei

$$P = \frac{5 \cdot n_5 + 4 \cdot n_4 + 3 \cdot n_3 + 2 \cdot n_2 + n_1}{n_5 + n_4 + n_3 + n_2 + n_1}$$

² Calificativul sintetic se acordă după următoarea echivalență cu punctajul realizat:

- Între 5,0 și 4,0 puncte: **FOARTE BINE**
- Între 3,99 și 2,5 puncte: **BINE**
- Între 2,49 și 1,25 puncte: **SATISFĂCĂTOR**
- Mai puțin de 1,25 puncte: **NESATISFĂCĂTOR**

Concluziile tuturor formelor de evaluare se exprimă în calificative.

În ceea ce privește recrutarea, selecția și promovarea personalului administrativ și nedidactic acestea se fac în conformitate cu cerințele prevăzute de reglementările legale și regulamentele interne aprobate de Senatul Universității.

Recrutarea și selecția personalului administrativ se realizează prin concurs, organizat la nivelul Universității. Concursul conține în două probe: probă scrisă și probă practică, ambele fiind adecvate specificului postului.

Tematica de concurs trebuie afișată odată cu scoaterea la concurs a posturilor, candidaților fiind necesar să le fie pusă la dispoziție și bibliografia adecvată. Selecția candidaților este realizată de o Comisie aprobată de rector sau, după caz, Consiliul de Administrație.

Promovarea personalului se face pe baza competenței profesionale și în raport de calitatea activității desfășurate - care vor fi apreciate de coordonatorul departamentului/serviciului/biroului din care face parte, de colegi și manageri ierarhic superiori cu care persoana în cauză a colaborat, conform unor proceduri specifice elaborate de către departamentele administrative: *Proceduri operaționale specifice ale Biroului Resurse Umane, Proceduri operaționale specifice ale Serviciului Economic, Proceduri operaționale specifice ale Departamentului Administrativ.*

4.3 Asigurarea bazei materiale

Încă de la înființare, Universitatea Titu Maiorescu a acordat o atenție deosebită investițiilor necesare pentru dezvoltarea bazei materiale. Astfel că, în prezent, Universitatea dispune de spații de învățământ și cercetare cu o suprafață de 6.168,82 mp, la care se adaugă spațiile administrative. Acestea sunt repartizate astfel:

- 8 laboratoare de informatica dotate cu 25 calculatoare fiecare, sistem de video-proiecție și sonorizare având o suprafață de 442,64 metri pătrați și 214 locuri;
- 3 laboratoare de criminalistica dotate cu calculatoare și sistem de video-proiecție
- 35 de laboratoare de medicina și de medicina dentară dotate ultramodern cu o suprafață de 1118,42 metri pătrați și un nr de 410 locuri;
- 16 laboratoare de farmacie dotate ultra modern cu o suprafață de 611 metri pătrați și un nr de 192 locuri.

Toate activitățile legate de infrastructură în universitate sunt reglementate de proceduri sau documente interne, cum sunt *Procedurile operaționale specifice ale Departamentului Administrativ*.

CAPITOLUL 5 MANAGEMENTUL PROCESELOR

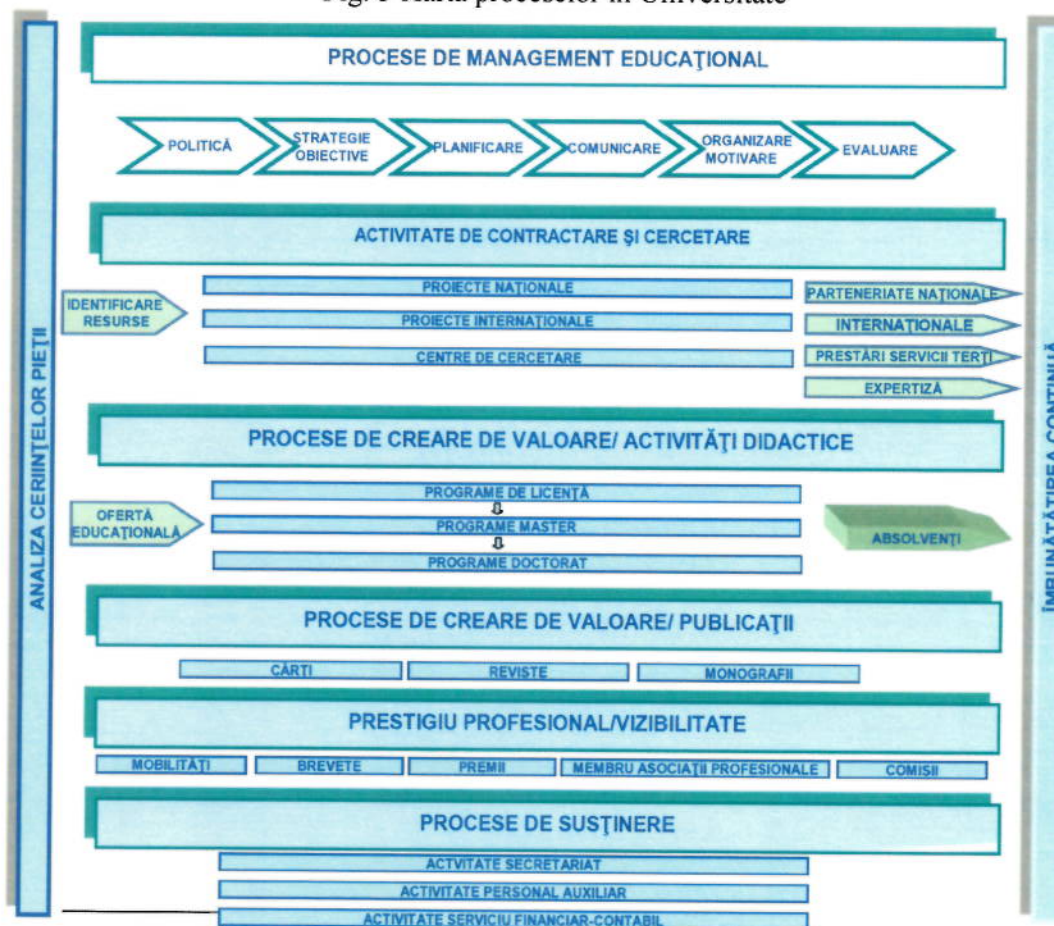
5.1 Planificarea si proiectarea activității de baza

Managementul calității se realizează prin administrarea proceselor Universității sub două aspecte:

- ✓ din punct de vedere al structurii și funcționării proceselor;
- ✓ din perspectiva rezultatelor acestor procese, respectiv a competențelor profesionale și sociale pe care le dezvoltă, în raport cu cerințele clienților externi și interni.

Universitatea Titu Maiorescu prin documentele elaborate de *Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității (CEAC)* a planificat etapele serviciului educațional, inclusiv proiectarea și dezvoltarea metodelor de predare, proiectarea, dezvoltarea, analiza și actualizarea planurilor de învățământ și curriculei, evaluarea și urmărirea învățării, activitățile serviciilor suport, alocarea resurselor, criteriile de evaluare și procedurile de îmbunătățire.

Fig. 3 Harta proceselor in Universitate



5.1.1 Planificarea si proiectarea activității educaționale

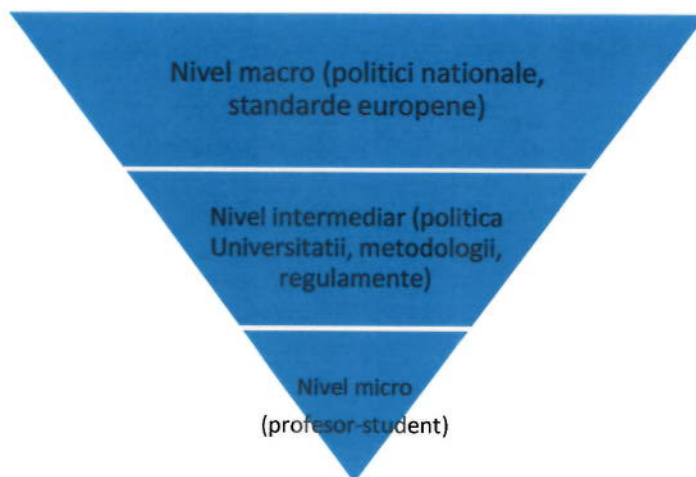
Universitatea Titu Maiorescu promovează principiile managementului educațional ca metodologie de abordare globală, optimă, strategică a activității de educație, ansamblul de

principii și funcții, de norme și metode de conducere care asigură realizarea obiectivelor sistemului educativ (în ansamblu sau la nivelul elementelor componente).

În cadrul Universității. Titu Maiorescu, aplicarea managementului educațional presupune stabilirea unor obiective clare și ierarhizate, principii de eficiență și calitate, funcții specifice, elemente strategice, afirmarea creativității în soluționarea situațiilor, abordare interdisciplinară și sistematică, cercetări fundamentale.

Planificarea are la bază o abordare dublă, *top-bottom* și *bottom up*, luând în considerare următoarele nivele precizate în Figura 2.

Fig. 4 Nivelele managementului educațional



În scopul creșterii continue a calității procesului de învățământ, managementul Universității Titu Maiorescu din București planifică și dezvoltă programe educaționale care să fie compatibile cu cerințele societății, ale pieței muncii și cu resursele disponibile. Planificarea inițierii și dezvoltarea de programe educaționale eficiente și adecvate cerințelor are la bază Planul strategic al universității și se face pe baza unui Regulament specific. (*Regulament privind inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studii în Universitatea Titu Maiorescu din București*).

Un rol important îl are aici *Comisia pentru strategie instituțională și programe de studii universitare și post-universitare* organizată la nivelul Senatului Universității Titu Maiorescu, care promovează cultura calității educației, stabilește repere calitative și cantitative comparabile cu alte instituții similare din țară și din străinătate, în scopul evaluării calității programelor de studii de licență, evaluează modul de îndeplinire a programului de politici orientate pe calitate și pe mijloace de realizare, evaluează, cel puțin anual, calitatea fiecărui program de studiu, asigurând concordanța cu standardele de calitate și criteriile de performanță conform legii.

Activitatea de planificare se referă în principal la proiectarea curriculei specializărilor universitare noi și deopotrivă la re-proiectarea celor deja existente.

Programele educaționale de la Universitatea Titu Maiorescu din București au ca scop specializarea universitară, proces prin care se dobândesc competențele profesionale și transversale necesare practicării unei activități complexe și specifice, cerute de către societate și piața muncii.

Problema reformării curriculei universitare constituie subiect de dialog academic între universitatea noastră și reprezentanții altor universități sau ai mediului de afaceri. Conform programului strategic Universitatea își reformează planul și programele de studii pe următoarele direcții principale:

- accentuarea rolului formativ al practicii de specialitate;
- simplificarea structurii didactice a programelor;
- actualizarea anuală, de către cadrele didactice titulare, a suporturilor de curs/seminar/laborator;
- orientarea către structuri similare din facultățile europene de prestigiu.

Se recomanda in acest sens *consultarea unor specialiști din domeniul educației (schimb de bune practici), din rândul angajatorilor și al reprezentanților pieței muncii, al unor organizații profesionale reprezentative și nu în ultimul rând al celor mai buni studenți și absolvenți ai universității.*

Un aspect foarte important îl constituie actualizarea permanenta a materialelor didactice de către titularii de curs si seminar care trebuie sa să aibă în vedere următoarele aspecte:

- Necesitatea, utilitatea existenței cursului în planul de învățământ și stabilirea clară a unor obiective cu precizarea competențelor, abilităților teoretice și practice dobândite de studenți după finalizarea cursului;
- Analiza celor mai noi direcții de dezvoltare în domeniul cursului predat și realizarea unei actualizări periodice a informațiilor;
- Analiza comparativă a cursurilor pe baza unor modele de la universități de prestigiu din țară și din străinătate;
- Adecvarea la realitatea și practica economică, juridică, managerială, informațională, medicală, din domeniul științelor umaniste etc

Aceasta actualizare se face conform prevederilor din *Procedurile privind actualizarea periodica a suporturilor de curs* atât pentru invatamant de zi cat si pentru ID, de la nivelul fiecărei facultati.

5.1.2 Planificarea si proiectarea activității de cercetare științifică

In ceea ce privește planificarea si proiectarea activității de cercetare științifică aceasta se face prin intermediul *Strategiilor Universității privind cercetarea științifică pe termen scurt, mediu și lung și a Planurilor Operaționale anuale*, adoptate de Senatul Universitar, în concordanță cu domeniile de studiu și direcțiile de cercetare cuprinse în Strategia Națională și Planurile Naționale de Cercetare-Dezvoltare și Inovare. Ele sunt corelate si cu baza materială existentă și resursele umane puse la dispoziție cu specificarea tipurilor de proiecte.

Sunt cuprinse proiecte prin competiție naționala si internaționala; proiecte cu mediul de afaceri si proiecte interne (in corelare cu teme lucrărilor de disertație ale masteratelor); este inclusa și întreaga activitate de cercetarea Școlilor doctorale de Drept, Medicină dentară și Medicina.

Programele de cercetare sunt adaptate de asemenea Strategiei naționale 2014-2020 și programelor internaționale si ale Uniunii Europene (POC; POS-CCE; POSDRU; POCU; Mecanismului Financiar al Spațiului Economic European (SEE); Program de Burse Doctorale și Post-Doctorale/cooperări Erasmus, COST, Orizont 2020, FP7 etc).

Monitorizarea și certificarea standardelor de calitate sau de excelență în cercetarea științifică are la bază:

- asigurarea calitatii in cercetarea științifică este realizata prin statute, regulamente și metodologie privind reglementarea din punct de vedere a organizării, urmării

- desfășurării proiectelor de cercetare, avizării interne a rezultatelor și eliminării practicilor neconforme cu etica.
- elaborarea și întocmirea documentațiilor se realizează conform pachetelor de informații, pentru propunerile de proiecte de cercetare în vederea participării la competițiile organizate în cadrul Programelor de Cercetare-Dezvoltare și Inovare;
- avizare de către comisiile de avizare internă a fazelor de cercetare;
- urmărirea valorificării superioare a rezultatelor obținute prin activitatea de cercetare științifică;
- calitatea procesului de cercetare este susținută și prin aderarea cadrelor didactice la societăți științifice de profil, internaționale și naționale, consorții naționale și internaționale, calitate de evaluatori proiecte de cercetare, membrii a unor structuri la nivelul ministerului educației: CNATDCU.

Resurse umane implicate în activitatea de cercetare în Universitatea Titu Maiorescu sunt:

- *Cadre didactice:* Cercetarea științifică constituie, prin norma didactică, o obligație profesională a cadrelor didactice titulare și asociate. În conformitate cu libertatea academică și autonomia universitară, cu respectarea normelor de etică și deontologie profesională, cercetarea științifică este liberă de orice îngrădiri sau condiționări.
- *Doctoranzi* din cadrul Școlilor doctorale de Drept, Medicină dentară și Medicina
- *Post-doctoranzi*
- *Studenți și masteranzi.*

5.2 Procese de baza referitoare la relația cu studentul

Universitatea Titu Maiorescu din București planifică și realizează procesul de învățământ în condiții specificate. Documentele sistemului de management al calității asigură că:

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

Procesul de admitere (înscrierea candidaților, verificarea actelor din dosare și alte forme de verificare) este reglementat de regulamentul care stabilește responsabilitățile și căile de îmbunătățire continuă a calității acestui proces (*Metodologia privind organizarea și desfășurarea admiterii în ciclurile universitare de licență și master*). Programarea procesului didactic se face pentru fiecare specializare pe baza Planului de învățământ, sub coordonarea facultății, de către Departamentul coordonator de specialitate, în conformitate cu orarul întocmit.

Responsabilitățile, modalitățile și condițiile de promovare a unei discipline, a unui an de studiu, a ciclurilor de studiu, finalizarea studiilor sunt reglementate de regulamente specifice.

După absolvirea fiecărui ciclu de studii universitare, studenții/ masteranzii sunt evaluați pe baza *Regulamentului de organizare și desfășurare a examenelor de licență și disertație* aprobat de Senatul universitar și făcut public, potrivit legii pe site-ul UTM.

Universitatea dispune de programe de stimulare a studenților cu performanțe înalte de învățare, prevăzute în *Metodologia privind acordarea burselor și a altor forme de sprijin material pentru studenți*.

Studenților care beneficiază de mobilitate externă la studii, în cadrul programul Erasmus +, în universități din străinătate, la întoarcere, li se va recunoaște activitatea desfășurată precum și examenele susținute și promovate, pe baza documentelor de studiu emise de instituțiile de învățământ superior respective și în conformitate cu convențiile inter-universitare semnate de conducerea Universității Titu Maiorescu în acest sens conform *Procedurii operaționale privind desfășurarea activităților în cadrul Programului ERASMUS +*.

Regulamentele, metodologiile și procedurile care documentează managementul calității proceselor legate de activitatea studenților sunt: *Regulament privind activitatea profesională a studenților în Sistemul European de Credite Transferabile, Regulamentul de organizare și desfășurare a examenelor de licență și disertație, Metodologie privind înscrierea și înmatricularea studenților străini la studii universitare de licență și masterat, Metodologia privind acordarea burselor și a altor forme de sprijin material pentru studenți, Metodologia de evaluare a rezultatelor învățării, Procedura privind monitorizarea traseului profesional al absolvenților, Procedura operațională privind desfășurarea activităților în cadrul Programului ERASMUS +*.

5.3 Aprovizionarea

5.3.1 Procesul de aprovizionare cu materiale

Aprovizionarea în Universitatea Titu Maiorescu cu materiale consumabile se face pe baza unui *Referat de aprovizionare tipizat/Necesar*, prin care Facultățile/Departamentele/Responsabilii emit necesarul de materiale. La aprovizionarea cu materiale se are în vedere:

- ✓ politica de aprovizionare;
- ✓ să se documenteze complet și corect cerințele specifice pentru fiecare categorie de produse / materiale aprovizionate;
- ✓ să selecteze furnizorii pe baza evaluării capacității lor de a satisface toate cerințele specificate, inclusive cele referitoare la calitate;
- ✓ se asigure ca bunurile aprovizionate nu sunt utilizate până nu au fost inspectate sau verificate și sunt conforme cu specificațiile elaborate.

5.3.2 Procesul de achiziție publicații

Pentru buna desfășurare a procesului educațional, Universitatea Titu Maiorescu se asigură că secțiile bibliotecii universitare sunt în permanență aprovizionate cu cele mai noi publicații din domeniile/specializările existente în universitate, în baza unui *Planul anual de achiziție publicații*. *Procedura de achiziții publicații în UTM cuprinde: selectarea editurilor și centrelor de achiziție a publicațiilor, efectuarea comenzilor, achiziția publicațiilor, recepția, distribuirea spre secțiile bibliotecii, monitorizarea și îmbunătățirea procesului de achiziție*. În efectuarea achizițiilor se ține cont de sugestiile și propunerile Facultăților și Departamentelor academice.

5.4 Activitatea de baza, documente si procese aferente

5.4.1 Planurile de învățământ

Planurile de învățământ ale facultăților Universității Titu Maiorescu se elaborează în funcție de specificul lor, pentru fiecare an de studiu, pentru cursurile de zi și învățământ la distanță, urmărindu-se să răspundă misiunii specifice facultăților, cu accentuarea specializării în mod progresiv, către anii superiori de studiu.

Planurile de învățământ cuprind discipline fundamentale, de specialitate și complementare, grupate la rândul lor în discipline obligatorii, opționale și facultative, corespunzător standardelor stabilite pe plan național, pentru învățământul superior, în conformitate cu legislația în vigoare.

Planurile de învățământ ale programelor de studii universitare organizate în cadrul Universității Titu Maiorescu asigură o pregătire corespunzătoare, compatibilă cu Cadrul Național de Calificări (www.rncis.ro)

Fiecare plan de învățământ se elaborează ținând cont de corespondența dintre rezultatele în învățare și calificarea universitară.

5.4.2 Fisele de disciplină

Fiecare disciplină care se predă în Universitatea Titu Maiorescu are la bază o programă analitică/fișa de disciplină întocmită de cadrul didactic titular și aprobată de Directorul de Departament. În elaborarea acestora trebuie urmărită concordanța cu misiunea programului de studiu, dar și asigurarea formării unei gândiri care să-i permită studentului absolvent să opereze cu noțiunile și raționamentele proprii în activitatea sa profesională.

Fișele disciplinelor sunt în concordanță cu Planul de învățământ al programului de studiu și au o structură delimitată în mod logic, conform dispozițiilor legale în vigoare: obiectivele disciplinei, conținutul tematic de bază, repartizarea numărului de ore pe categoriile, sistemul de evaluare al studenților, bibliografia minimală.

Împărțirea activităților didactice pe cursuri, seminarii și studiul individual conform celor stabilite în Planul de învățământ este completată de prezentarea competențelor profesionale și transversale care sunt prevăzute de fiecare disciplină. În fișele disciplinelor se prezintă conținutul pe larg al disciplinelor în funcție de orele destinate cursurilor, dar și activităților de seminar, precum și modul de evaluare pe parcurs și tipul de examinare finală.

Modul de examinare și evaluare la fiecare disciplină este realizat ținând cont competențele programate. Prin examinarea finală la fiecare disciplină se are în vedere certificarea asimilării competențelor stabilite în fișa disciplinei.

O mare importanță se acordă de fiecare cadru didactic bibliografiilor, cu recomandări din legislația internă și internațională actualizată, studentul fiind astfel obligat la o consultare metodică a unui material bibliografic vast constând în cărți, reviste de specialitate, buletine oficiale cu reglementări legislative, referințe virtuale/surse online.

5.4.3 Evaluarea pregătirii studenților

Nivelul de pregătire al studenților se evaluează conform *Regulamentului privind activitatea profesională a studenților în Sistemul European de Credite Transferabile*, aprobat de Senatul

universității și se referă la următoarele: testări pe parcursul anului de studiu, testarea finală. La cursurile de zi, examenele sunt scrise și orale, forma scrisă fiind preponderantă.

Examinarea și notarea studenților se realizează cu participarea a cel puțin 2 cadre didactice de aceeași specialitate, de regulă titularul cursului și asistentul de disciplină, pe bază de criterii și tehnici transparente de evaluare, aplicate cu consecvență și precizate în *Metodologia de evaluare a rezultatelor învățării*. Aceasta cuprinde reguli, criterii, procedee și metode privind aprecierea obiectivă și transparentă a însușirii cunoștințelor teoretice și practice de către studenți.

Modul de evaluare calitativă și cantitativă a studenților este adus la cunoștința acestora la începutul anului universitar, de către fiecare titular de disciplină.

Fișele disciplinelor sunt completate de toți titularii de curs și prezintă modul de evaluare parțială și finală a activității studentului, precum și ponderea evaluărilor parțiale din nota finală.

Astfel, toate formele și metodele de evaluare și examinare ale studenților, centrate pe rezultatele calitative ale învățării, sunt înscrise în Fișele disciplinelor și în Planurile de învățământ de la nivelul fiecărei Facultăți. Pentru creșterea transparenței și evaluarea obiectivă a rezultatelor învățării sunt diseminate informatic pe site-ul Universității, date referitoare la principiile, formele și metodele de verificare a studenților.

5.4.4 Organizarea practicii de specialitate

Corelarea sistemului de educație cu oportunitățile și dinamica actuală a pieței muncii oferă șanse sporite de integrare pe piața muncii pentru tinerii viitori absolvenți, aducând astfel o contribuție importantă la creșterea relevanței educației universitare în raport cu piața muncii și, implicit, la asigurarea de oportunități sporite pentru participarea viitoare pe o piață a muncii modernă și flexibilă.

Universitatea încheie anual acorduri cu alte instituții privind organizarea practicii de specialitate a studenților.

Practica de specialitate în Universitatea Titu Maiorescu se desfășoară conform prevederilor:

- Legii Educației Naționale nr. 1/2011,
- Legii 258 din 2007 ce reglementează practica elevilor și a studenților,
- Ordinului Ministrului Educației, Cercetării, Tineretului și Sportului nr. 3955/2009 privind cadrul general de organizare a stagiilor de practică în cadrul programelor de studii universitare de licență și de masterat.

Practica de specialitate își are un rol distinct în planurile de învățământ, fiind axată pe activități specifice fiecărui an de studiu. Activitatea de practică este coordonată de un responsabil de practică la nivelul fiecărei facultăți și de un tutore de practică, reprezentant al furnizorului de practică. Stagiile de practică se desfășoară la diferiți furnizori de practică (firme, instituții ale statului, fundații, asociații profesionale, institute de cercetare, spitale, cabinete medicale, clinici etc.). Aceste colaborări sunt prevăzute prin *convenții de practică*, asigurându-se pe de o parte forme de specializare existente pe piața muncii, iar pe de altă parte legătura directă cu angajatorii.

5.4.5 Disponibilitatea resurselor de învățare

Studenții și masteranzii Universității Titu Maiorescu din București dispun de o gamă variată de resurse de învățare: manuale, caiete de lucrări practice, caiete de seminar, îndrumare de laborator, CD – uri didactice, planșe, mulaje, programe informatice, seturi de mijloace audiovizuale etc. pentru fiecare program de studiu, pentru fiecare disciplină. Aceste resurse de

Învățare se regăsesc în biblioteca universității, la departamente, în laboratoarele didactice și de cercetare științifică etc. La toate aceste resurse, studenții au acces gratuit, unele dintre ele putând fi și achiziționate și contra cost, prin punctele de vânzare material didactic (librărie). Biblioteca Universității Titu Maiorescu oferă posibilitatea informării directe a studenților, masteranzilor și doctoranzilor în toate domeniile de interes ale Universității, volumele, lucrările științifice din țară și din străinătate și revistele de specialitate acoperind paleta de discipline existente la nivelul fiecărei specializări.

Biblioteca Universității Titu Maiorescu oferă servicii de comunicare a colecțiilor, servicii de referințe, de informare și documentare, asistență de specialitate în procesul de căutare și regăsire a informației în catalogul electronic, în bazele de date abonate și bazele de date în acces deschis, disponibile la nivel internațional, precum și în bazele de date bibliografice existente la nivel național.

În cadrul programelor de învățământ ID, resursele de învățare constau în materiale puse la dispoziția studenților prin intermediul platformei AeL: suporturi de curs, programe analitice/fișe de disciplină, materiale ce conțin teme de control, probleme, studii de caz, spețe, teme de proiect sau referate, modele de rezolvare a acestora, teste grilă, caiete de seminar etc. În Universitate există de asemenea terminale de printare, copiere și multiplicare a materialelor didactice (Copy-Center, parter, corpul M).

Multiplicarea cursurilor și a manualelor universitare este asigurată prin edituri recunoscute CNCIS, dar și prin editura proprie a Universității Titu Maiorescu.

5.4.6 Spațiile pentru activități didactice

Universitatea Titu Maiorescu dispune de patrimoniul necesar desfășurării unui proces de învățământ de calitate, în concordanță cu planurile de învățământ și numărul de studenți. Investițiile au fost orientate în special spre construirea și amenajarea de sedii proprii de învățământ și administrative, dotări cu mobilier, achiziționarea și formarea fondului de carte, sisteme de calcul, laboratoare de specialitate, tipografie etc.

Universitatea dispune de spații de învățământ și cercetare cu o suprafață de 6.168,82 mp, la care se adaugă spațiile administrative. Acestea sunt repartizate astfel:

- 8 laboratoare de informatica dotate cu 25 calculatoare fiecare, sistem de video-proiecție și sonorizare având o suprafață de 442,64 metri pătrați și 214 locuri
- 3 laboratoare de criminalistica dotate cu calculatoare și sistem de video-proiecție
- 35 de laboratoare de medicina și de medicina dentară dotate ultramodern cu o suprafață de 1118,42 metri pătrați și un nr de 410 locuri
- 16 laboratoare de farmacie dotate ultra modern cu o suprafață de 611 metri pătrați și un nr de 192 locuri.

5.4.7 Dotarea spațiilor de învățământ

Spațiile de învățământ și de cercetare științifică sunt dotate corespunzător unor activități de calitate în concordanță cu destinația lor. Acestea dispun de facilitățile necesare unui proces didactic modern: mijloace audiovizuale (videoprojector, retroprojector, laptop, ecrane de proiecție).

Numărul de locuri din sălile de curs, seminar și laboratoare este corelat cu mărimea formațiilor de studiu. De exemplu, în laboratoarele de informatică, pentru o formație de lucru (25 studenți), pentru fiecare student există câte un calculator.

Dotările și amenajările sunt într-o continuă dezvoltare, pentru atingerea celor mai înalte standarde de calitate. Lucrările vizând dobândirea deprinderilor practice ale studenților se desfășoară în săli de laborator amenajate și dotate conform prevederilor fișelor disciplinelor, în concordanță cu cerințele de calitate.

5.4.8 Calitatea spațiilor de învățământ

Toate spațiile în care își desfășoară universitatea activitatea de învățământ, inclusiv laboratoare, biblioteci, decanate, rectorat și administrație sunt corespunzătoare din punct de vedere al reglementărilor în vigoare.

Activitățile de curs, seminar și laborator vor fi programate exclusiv în sălile avizate de Rectorat pentru astfel de activități didactice și denumite "săli de curs" și "săli de seminar", „laboratoare”.

Sălile de curs trebuie să aibă dimensiunile corespunzătoare unei astfel de activități, să fie dotate cu mobilierul specific adecvat, să fie iluminate natural în mod corespunzător, să fie echipate cu instalații de încălzire și iluminare artificială corespunzătoare desfășurării normale a procesului de învățământ, să fie înzestrate cu echipamente moderne de predare.

Pentru toate sălile de curs se vor asigura condițiile necesare bunei desfășurări a activității de predare a cursului, precum și condițiile igienico-sanitare și de confort specifice, constând în:

- asigurarea aerisirii corespunzătoare a sălii de către personalul angajat al Universității;
- dotarea fiecărei săli cu cuiere fixe amplasate corespunzător;
- întreținerea în bună stare de funcționare a mobilierului, ușilor, ferestrelor, a instalațiilor de încălzire și iluminat, precum și a echipamentelor audio-video existente
- programarea orelor de curs astfel încât o serie de studenți să nu fie nevoiți să schimbe, în cadrul aceleiași zile sala de curs.
- asigurarea unei încălziri optime a sălilor de curs, printr-o repartizare judicioasă a spațiilor în raport de dimensiunile seriilor de studenți și a asigurării confortului necesar atât pentru studenți, cât și pentru cadrele didactice.

Orele de seminar vor fi programate în "sălile de seminar" avizate de Rectorat pentru astfel de activități și eventual, în situații determinate, în unele săli de curs, în perioadele în care acestea sunt disponibile. Pentru toate sălile de seminar vor fi respectate aceleași condiții igienico-sanitare și de confort care au fost menționate și pentru sălile de curs.

5.4.9 Dotarea laboratoarelor și infrastructura IT

Universitatea Titu Maiorescu deține o infrastructură IT&C de ultima generație, toate echipamentele IT fiind fabricate de un producător de renume mondial (Hewlett Packard). Uniformitatea echipamentelor din infrastructura Universității permite o mai bună administrare a întregului sistem, timpul de remediere al unei eventuale defecțiuni fiind astfel mult diminuat.

Infrastructura IT deservește toate aplicațiile informatice ale compartimentelor funcționale din cadrul universității ca: resurse umane, administrativ, financiar- contabil, învățământ, activități de secretariat etc.

La nivelul universității este creat un sistem de comunicații Intranet reprezentând un mediu informațional în care toți utilizatorii pot partaja informații de interes.

Sistemul informatic al universității este organizat în jurul unui centru de date (Data Center) modern, situat în clădirea Rectoratului. În acesta sunt instalate echipamentele pentru acces

Internet, management Intranet, poștă electronică, antivirus, backup, file-server și aplicații diverse (e-learning etc.).

Soluția abordată pentru Data Center-ul Universității TITU MAIORESCU se bazează pe tehnologia serverelor de tip blade și a softurilor de virtualizare. Prin acest tip de tehnologie, stabilitatea întregului sistem informatic al Universității este crescută considerabil. Pe infrastructura hardware existentă (servere Blade) se pot adăuga un număr mai mare de servere logice (virtuale). Acest fapt se transpune printr-o mai bună exploatare a resurselor, un consum redus de energie și o ușurință mai mare în exploatare. Arhitectura actuală este compusă dintr-un număr de 11 servere cu următoarele funcții:

- Server de poștă electronică;
- Server de Active Directory și Domain Controller (dublat);
- Server pentru controlul acces-ului la internet (proxy);
- Server de baze de date;
- Server de aplicații;
- Server de aplicație e-learning;
- Server de fișiere;
- Server de backup.

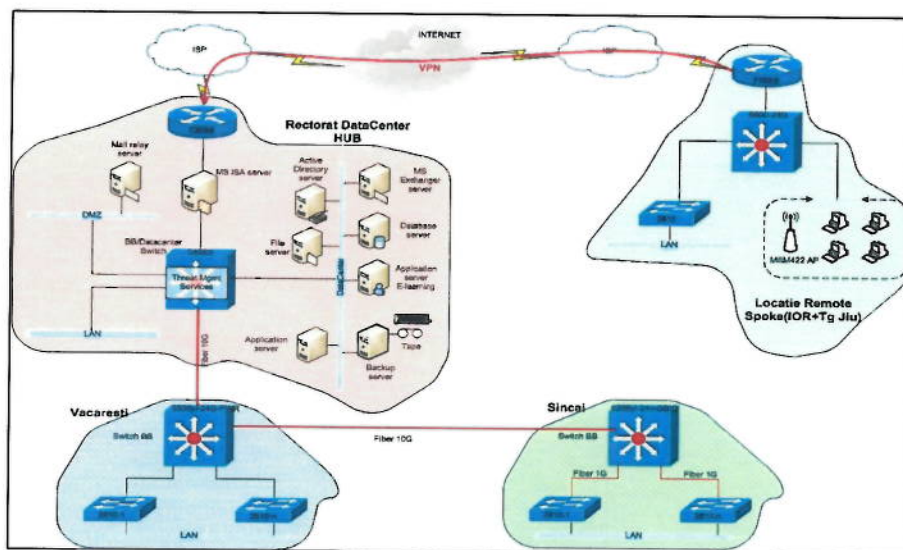
Din punct de vedere al structurării sistemului IT&C, Universitatea Titu Maiorescu deține un număr de 5 locații după cum urmează:

1. Rectorat – Data Center și utilizatori (cadre didactice, conducere, administrativ, personal didactic);
2. Văcărești – 3 laboratoare de informatică și utilizatori cadre didactice;
3. Târgu Jiu – 2 laboratoare de informatică și utilizatori cadre didactice;
4. Clădirea M (Timpuri Noi) – 1 laborator de informatică și utilizatori cadre didactice.

Securitatea sistemului informatic răspunde cerințelor necesare asigurării confidențialității, autentificării și integrității datelor. Astfel, se îndeplinesc următoarele funcționalități:

- Firewall pentru server-ele din DataCenter;
- Firewall pentru server-ele din DMZ (Web, Mail-Relay);
- IDS/IPS;
- ANTI-X.

Structura generală a sistemului IT& C se prezintă în figura următoare:



5.4.10 Dotarea bibliotecilor

În Clădirea V3 se află sediul principal al Bibliotecii Universității Titu Maiorescu care are o structura enciclopedică și reunește fondul de carte pentru fiecare facultate a Universității: Drept, Psihologie, Finanțe, Bănci, Contabilitate și Administrarea Afacerilor, Medicina, Medicină Dentară, Informatică, Farmacie și Științe Sociale, Politice și Umaniste. Fondul de publicații acoperă în totalitate bibliografia obligatorie și facultativă a disciplinelor din planurile și programele de învățământ ale tuturor facultăților.

Organizarea bibliotecii Universității este bazată pe *Regulamentul de organizare și funcționare a bibliotecii Avram Filipaș*, aprobat de Senat. Se regăsesc în bibliotecă, lucrări românești corespunzătoare disciplinelor prevăzute în planurile de învățământ, pe cicluri de studii universitare (licență și master). În marea lor majoritate, aceste lucrări au ca autori, titularii disciplinelor de curs corespunzătoare din Universitate. De asemenea, biblioteca are și un fond de carte internațională de specialitate, rezultat din achiziții și donații și care completează fondul bibliografic intern. Astfel, fondul de carte al bibliotecii cuprinde peste 25.725 volume în valoare de 626.607,08 lei (la nivelul anului 2015).

Biblioteca este dotată și cu tehnică de calcul, prin intermediul căreia studenții pot consulta pe site-ul Universității „Titu Maiorescu”, on-line, sumare și rezultate ale lucrărilor, listele cu referințe bibliografice precum și catalogul alfabetic de autori și titluri.

Sălile de lectură ale bibliotecilor asigură spații corespunzătoare pentru consultarea documentațiilor, pe tot parcursul anului universitar. Biblioteca are și un număr semnificativ de abonamente (peste 40) la publicații și periodice românești și străine corespunzătoare misiunii complexe asumate de Universitate prin Carta Universității. De asemenea, peste 120 de publicații periodice străine pot fi accesate full – text de pe calculatoarele bibliotecii.

În cadrul Universității Titu Maiorescu, ca urmare a unui acord încheiat între Reprezentantul Comisiei Europene în România și Universitatea Titu Maiorescu, își desfășoară activitatea Centrul de Documentare Europeană (CDE). Misiunea Centrului este aceea de a achiziționa, prelucra și furniza informații privind legislațiile, politicile și dezbaterile europene și de a promova instituțiile UE și domeniile lor de activitate în rândul opiniei publice.

5.4.11 Dotarea tehnică a secretariatelor

Secretariatele universității dispun de calculatoare și programe informatice care asigură evidența datelor personale ale studenților, precum și întocmirea suplimentelor de diplomă, situațiilor școlare, prezenței, cataloagelor, situația notelor la examene, etc.

Universitatea Titu Maiorescu folosește sistemul informatic GISC, omologat de MENCS și care dispune de următoarele funcționalități:

- introducerea și ținerea evidenței datelor civile și școlare a studenților;
- introducerea și ținerea evidenței planurilor de învățământ și a celorlalți parametri ai specializărilor;
- stabilirea și ținerea evidenței rutelor curriculare ale studenților, cu posibilitatea particularizării la nivel individual;
- stabilirea și ținerea evidenței formațiilor de studiu (administrative) și per disciplină;
- tipizarea cataloagelor de note și credite ale disciplinelor, pe forme de învățământ;
- introducerea și menținerea evidenței rezultatelor evaluărilor studenților;
- stabilirea automată a situației studenților după fiecare sesiune de examene (promovat, restanțier, cu studii întrerupte, exmatriculat, absolvent etc.);

- arhivarea studenților cu studii întrerupte, a celor exmatriculați și a absolvenților, la încheierea anului universitar;
- calculul automat al mediilor aritmetice și a al creditelor pe semestru și pe an universitar;
- generarea automată a suplimentului la diplomă și a situațiilor școlare, pe baza evidenței școlarității;
- inscripționarea automată a diplomelor pe baza evidenței școlarității;
- generarea automată a diverselor situații statistice;
- evidența plății taxelor de studii, inclusiv a ratelor, analitic și sintetic.

Implementarea acestor sisteme de informații dedicate managementului universitar permite analize operative și măsuri eficiente de corecție.

5.5 Validarea procesului didactic și a eficienței programelor de studiu

Pentru a verifica eficiența fiecărui program de studiu oferit, Universitatea monitorizează anual, prin instrumente adecvate (precum: chestionare, interviuri, sondaje în rândul absolvenților sau masteranzilor) valorificarea competențelor profesionale ale absolvenților și integrarea acestora pe piața muncii.

Calitatea prestației universitare este condiționată și validată și pe dimensiunea relației parteneriale a instituției cu reprezentanții mediului socio-economic și academic. Aceasta se poate realiza prin workshop-uri și întâlniri cu invitarea partenerilor externi, schimb de bune practice; comunicarea cu partenerii prin contacte directe; convenții cadru de cooperare; implicarea reprezentanților partenerilor externi în organismele consultative și de decizie ale Universității; implicarea membrilor comunității academice în organisme externe de specialitate.

5.6 Proprietatea clientului

Universitatea Titu Maiorescu din București trebuie să identifice, să verifice, să protejeze și să pună în siguranță proprietatea clientului pusă la dispoziție pentru a fi utilizată. Proprietatea clientului cuprinde documentele din *Dosarul personal întocmit la înmatricularea studentului și completat pe parcursul anilor de studii*. Dosarul personal al studentului se păstrează la decanatul facultății unde este înmatriculat, până la expirarea Contractului de școlarizare - *Regulament privind regimul juridic al actelor de studii și al documentelor de evidență a parcursului universitar*.

Trebuie precizat ca Universitatea Titu Maiorescu din București colectează, prelucrează și analizează date și informații privind calitatea activității didactice, de cercetare științifică și social-culturală desfășurată în spațiul instituțional, fiind înregistrată ca operator în Registrul de evidență a prelucrării datelor cu caracter personal, gestionat de Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, sub nr. 17621, având ca scop declarat "educație și cultură", "statistică" și "cercetare științifică".

5.7 Păstrarea produsului

Universitatea Titu Maiorescu din București păstrează conformitatea produsului – achiziția de informații, capacități și aptitudini materializate prin rezultatele evaluărilor candidaților la admitere, a evaluărilor studenților și a cadrelor didactice, diplome, certificate ș.a, pe tot parcursul procesării interne și al livrării la destinația intenționată conform Reglementărilor în

vigoare și a documentelor Sistemului Intern de Management al Calității. Această păstrare include identificarea, manipularea, ambalarea, depozitarea și protejarea acestor documente și sunt precizate în *Procedurile operaționale privind arhivarea documentelor în UTM*.

5.8 Controlul proceselor administrativ-logistice

Activitățile practice se desfășoară în laboratoarele didactice și de cercetare care utilizează numai echipamente și aparate de măsură care sunt verificate și întreținute corespunzător, atât pentru asigurarea unei calități deosebite a procesului de învățământ cât și pentru a nu periclita siguranța participanților la aceste activități. Directorul de departament administrativ/logistic, ca responsabil de proces, verifică periodic efectuarea de către persoanele desemnate în acest scop, a întreținerilor curente și a celor programate conform fișei aparatului.

Firmele de mentenanță cu care UTM are contracte încheiate efectuează verificarea și întreținerea aparaturii de laborator, urmărește efectuarea verificărilor, reviziilor și întreținerii aparatelor conform planificării existente, precum și capabilitatea programelor software utilizate.

5.9 Identificare și trasabilitate

Această secțiune reglementează operațiile de identificare și monitorizare referitoare la studenți și la documentele procesului educațional. Domeniul de utilizare îl reprezintă operațiile de identificare a studenților și a documentelor asociate admiterii studenților la studii, procesului de învățare (examinări pe parcurs, examinări finale) și susținerii licenței/dizertației.

În funcție de natura informațiilor, identificarea și trasabilitatea informațiilor procesului educațional cuprinde, după cum este necesar:

- ✓ Curricule, coduri ale disciplinelor. Codificarea disciplinelor trebuie să includă acronimul, specializarea, anul de studiu și anul în care fișa disciplinei aferentă va fi valabilă;
- ✓ Înregistrări de identificare a studenților, masteranzilor, doctoranzilor – cataloage, contracte de școlaritate, cod de utilizator în platforma ID, registru matricol etc;
- ✓ Cerere susținere lucrare diploma, disertație, doctorat;
- ✓ Dosar documente personale.

Pentru corectitudinea și integritatea operațiilor de identificare a documentelor și studenților sunt responsabili titularii de disciplină, secretariatele și conducerea Facultății/Departamentului, conform *Regulamentului privind regimul juridic al actelor de studii și al documentelor de evidență a parcursului universitar*.

CAPITOLUL 6. MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE

Universitatea Titu Maiorescu planifică și implementează procese adecvate de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire, pentru:

- demonstrarea angajamentului față de obiectivele asumate;
- asigurarea conformității cu specificațiile și cerințele ARACIS;
- continua îmbunătățire a eficacității și a eficienței sistemului de management al calitatii.

46

Ca strategii de îmbunătățire a calității se au în vedere:

- îmbunătățirea continuă a proceselor, aceasta reprezentând o preocupare constantă pentru fiecare cadrul didactic din cadrul UTM;
- evaluarea periodică a criteriilor de excelență stabilite pentru a identifica zonele în care trebuie operate îmbunătățiri, în perspectivă;
- îmbunătățirea continuă a eficacității și eficienței tuturor proceselor;
- utilizarea tehnicilor și instrumentelor specifice îmbunătățirii continue, printre care: ciclul PDCA, sistemul de sugestii, audit intern;

Universitatea Titu Maiorescu își propune să îmbunătățească în mod continuu competențele pe care le dezvoltă. Aceasta este posibilă numai prin îmbunătățirea continuă a tuturor proceselor sale, începând cu studiile de piață pentru identificarea cerințelor și până la asigurarea satisfacerii integrale a acestor cerințe. Rolul esențial revine, în acest sens, cadrelor didactice, care trebuie să se preocupe permanent de îmbunătățirea activităților pe care le desfășoară, dar și Departamentelor administrative și de suport.

Desfășurarea activităților de măsurare, analiza și îmbunătățire are în vedere următoarele elemente de baza:

1. monitorizarea satisfacției studenților și a gradului de inserție profesională pe piața muncii a acestora după absolvire;
2. rezultatele activităților de cercetare și analiza fondurilor atrase de Universitate;
3. politica de formare-promovare a cadrelor didactice din Universitate;
4. vizibilitatea și prestigiul profesional al cadrelor didactice proprii;
5. rezultatele evaluării colegiale;
6. rezultatele auditului intern și extern.

6.1 Satisfacția clientului

În categoria clienților universității intră *clienții externi* (ministerul de resort, comunitatea locală, organizații patronale și profesionale, angajatori) și *clienții interni* (studenții, masteranzii, doctoranzii). Universitatea trebuie să-și dezvolte procese referitoare la clienți, cu scopul de a identifica și defini cerințele, respectiv de a evalua satisfacția acestora. Universitatea Titu Maiorescu monitorizează informațiile referitoare la percepția clientului asupra satisfacerii cerințelor sale, ca una dintre modalitățile de măsurare a performanței sistemului de management al calității.

Măsurarea și monitorizarea relației cu studenții, parteneri interni și externi, colaboratori, etc. se bazează pe analiza datelor și informațiilor obținute din următoarele surse:

- studiile de evaluare a satisfacției studenților și masteranzilor privind oferta

- educațională;
- analiza contractelor de cercetare și a gradului de realizare al acestora;
- analiza metodelor moderne de predare centrate pe student și facilitarea învățării, pe grupuri de lucru.
- rapoarte privind implicarea studenților în activități de predare;
- rapoarte privind consilierea studenților pentru fiecare cadru didactic și la nivelul îndrumătorilor de an;
- analiza reclamațiilor și sesizărilor studenților sau ale cadrelor didactice;
- analiza activității de practică,
- analiza cerințelor și tendințele pieței muncii.

În cadrul analizelor efectuate de management, se evaluează datele obținute din sursele de mai sus, se apreciază nivelul de realizare al obiectivelor și se stabilesc acțiunile corespunzătoare pentru continua creștere a satisfacției clienților Universității.

Procedurile operaționale și documentele aferente sunt: *Procedura de evaluare cadre didactice și de cercetare științifică, Codul asigurării calității în activitatea didactică și de cercetare, Fișa de evaluare colegială, Chestionar de evaluare a profesorilor de către studenți, Fișa evaluare director departament.*

6.2 Auditul intern al calității procesului educațional

Auditul intern al calității servește menținerii în vigoare și îmbunătățirii eficienței sistemului de management al calității și adaptării sistemului la noi cerințe naționale și internaționale. Auditul intern vizează toate domeniile care au de îndeplinit activități în concordanță cu SMC implementat la nivelul Universității. Auditul intern vizează :

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

În cadrul universității, auditul intern al sistemului de management al calității la nivelul întregii Instituții este efectuat de *Comisia de Audit Intern, conform Regulamentului de organizare și funcționare.* Monitorizarea, analiza și îmbunătățirea programelor de audit al sistemului de management al calității revin comisiei, care pe baza observațiilor echipelor de audit propune măsuri de adecvare a tehnicilor de audit intern al sistemului de management al calității la cerințele documentelor de referință.

Auditul intern se finalizează cu un Raport de audit care este supus analizei Senatului Universității și care are următorul conținut:

I). Conținutul programelor de studiu

- Ponderea disciplinelor obligatorii, opționale și facultative în conținutul planului de învățământ,

- Modernizarea și inovarea strategiilor de predare, învățare și evaluare corespunzătoare cu conținuturile predate și predarea centrată pe student,
- Diferențierea programelor de studiu în funcție de forma de învățământ,
- Relevanța științifică și profesională a programelor de studiu,
- Practica profesională a studenților,
- Criteriile de admitere a studenților la programele de studiu,
- Modalitățile, metodele și criteriile de examinare a studenților la disciplinele predate,
- Serviciile de orientare în carieră oferite studenților.

II) Elaborarea, dezvoltarea și revizuirea programelor de studiu

1. Elaborare, aprobare, dezvoltare și revizuire a programelor de studiu – conform Metodologiei în vigoare.
2. Corespondența dintre diplome și calificări RNCIS

III). Rezultatele învățării

1. Capacitatea de angajare a absolvenților pe piața muncii: procentul de absolvenți încadrați pe piața muncii la un anumit interval de timp,
2. Procentul de absolvenți de nivel licență care își continuă studiile la nivel masterat și doctorat (Angajabilitatea),
3. Nivelul de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională asigurată de Universitate.

IV). Calitatea personalului academic și de cercetare (CV-uri, liste de lucrări, Experiența profesională) Fișe de autoevaluare, Premii).

1. Raportul dintre numărul de cadre didactice și numărul de studenți
2. Evaluarea colegială la nivelul facultăților (*peer review*)
3. Procedura standard pentru evaluarea cadrelor didactice de către studenți (Evaluarea disciplinelor și a cadrelor didactice de către studenți).
4. Sistem standard de evaluare de către conducerea departamentului

V). Activitatea de cercetare științifică

1. Programarea cercetării, realizarea și valorificarea cercetării

VI). Activitatea financiară a organizației

1. Bugetul și contabilitatea, auditare și răspundere publică

VII). Capacitatea instituțională

1. Structurile Universității, administrative și manageriale
2. Conducerea și administrația
3. Baza materială

VIII). Managementul calității

1. Strategii, politici și proceduri existente pentru asigurarea calității
2. Dotarea adecvată a bibliotecilor, sălilor de curs și laboratoarelor
3. Disponibilitatea resurselor de învățare
4. Programe de stimulare și recuperare a învățării studenților
5. Transparența informațiilor de interes public

La nivelul fiecărei facultăți funcționează Comisii de audit intern care au responsabilitatea verificarea conformității sistemului de management al calității la nivelul structurii respective și elaborării unui Raport anual pe același conținut cu cel instituțional.

Auditul intern al calității se organizează și desfășoară pe baza următoarelor reguli:

- Programarea generală a acțiunilor de audit se realizează la nivelul Universității după consultarea facultăților/departamentelor/serviciilor;
- Programarea punctuală, la nivelul facultăților/departamentelor, a acțiunilor de audit se realizează de către echipa de audit;
- Fișa de auditare se completează imediat după încheierea acțiunii
- Echipa de auditare nu va imixtiona în activitățile la care asistă, având doar rol constatativ;
- Pe parcursul auditării se va adopta o conduită academică și colegială, insistându-se asupra faptului că acest gen de acțiune nu reprezintă un control și că scopul principal al acesteia este identificarea gradului de funcționalitate a structurii respective, a calității activității desfășurate și potențialelor disfuncționalități/abateri de la calitate;
- Informațiile cuprinse în fișele de audit sunt accesibile numai conducerii facultății/universității;
- Rezultatele finale ale acțiunilor de auditare la nivel de facultate/universitate și măsurile propuse, vor fi făcute publice.

Procesul de audit intern se constituie într-un ghid important de îmbunătățire a calității, în care rapoartele de evaluare furnizează date și informații necesare demarării acțiunilor corective și preventive.

Valorificarea rezultatelor presupune asigurarea transparenței și difuzarea informațiilor obținute către unitățile evaluate. De asemenea se vor lua măsuri în vederea implementării strategiilor de corectare și îmbunătățire a procedurilor de management al calității.

6.3 Îmbunătățirea sistemului de management al calității

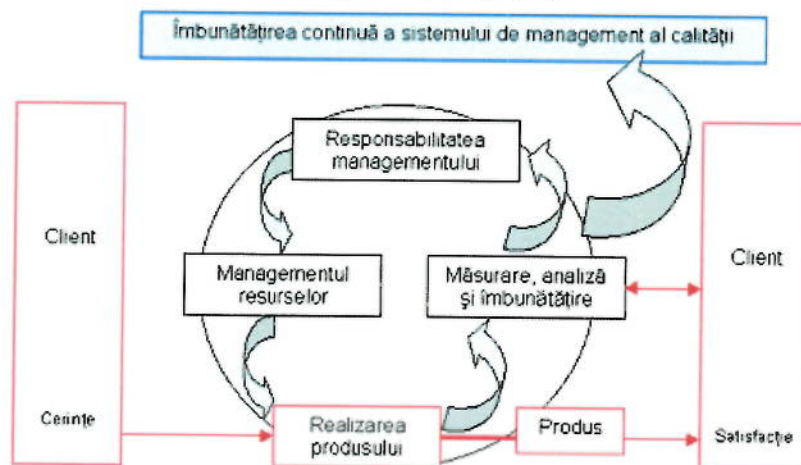
6.3.1 Îmbunătățirea continuă

Universitatea Titu Maiorescu urmărește îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității, prin utilizarea politicii referitoare la calitate, a obiectivelor calității, a rezultatelor auditurilor, a analizei datelor, a acțiunilor corective și preventive și a analizei efectuate de management.

Îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității se realizează prin efectuarea ciclului **PDCA (Plan – Do – Check - Act)**:

- Planifică – se stabilesc noi obiective privind calitatea și se propun proiecte pentru realizarea acestor obiective;
- Efectuează – prin documentare și instruire se implementează noi procese sau se modifică cele existente;
- Verifică – prin măsurarea și monitorizarea proceselor, care se raportează la indicatori de performanță specificați în proceduri aplicabile și a produselor, care se raportează la cerințe specificate;
- Acționează – pentru îmbunătățirea continuă a performanțelor proceselor, se raportează și se analizează rezultatele obținute în etapa de verificare, în cadrul analizei efectuate de management. Datele de ieșire sunt utilizate pentru stabilirea de noi obiective.

Fig. 5 Ciclul PDCA in procesul de îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității



6.3.2 Acțiuni corective

În cadrul Universității Titu Maiorescu, prin sistemul de management al calității se inițiază și derulează acțiuni corective pentru a elimina cauzele neconformităților depistate sau a altor situații nedorite și a preveni reapariția acestora.

Implementarea (programarea/ monitorizarea) acțiunilor corective este coordonată de către Directorii de departamente academice și administrative care raportează finalizarea lor. Rezultatele acțiunilor corective se utilizează ca date de intrare în analiza de management.

În urma analizei de management sau a unor audituri interne programate de Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității (CEAC – UTM), se verifică eficiența acțiunilor corective propuse. În cazul în care acțiunea corectivă nu a avut rezultatul scontat, responsabilii de proces vor propune noi acțiuni corective.

6.3.3 Acțiuni preventive

Universitatea Titu Maiorescu din București menține și îmbunătățește calitatea procesului de învățământ și reduce continuu pierderile prin acțiuni preventive adecvate. Datele relevante pentru identificarea neconformităților potențiale sunt obținute din:

- chestionare de evaluare a gradului de satisfacție al studenților fata de programul de studiu parcurs;
- evaluarea cadrelor didactice de către studenți
- procese verbale întâlniri cu angajatorii din care sa reiasă utilitatea programului de studiu și eficiența lui în raport cu cerințele pieței muncii vis-a-vis de competențele absolvenților;
- rezultate ale evaluărilor Directorilor de Departament academic sau administrativ
- autoevaluărilor personalului academic.
- Evaluări ale personalului administrativ.

Acțiunile preventive implementate vor fi verificate și evaluate periodic prin intermediul auditurilor interne și prin intermediul analizelor efectuate de management.

ANEXE

A. Carta universității

B. Regulamente:

- Regulament de organizare și desfășurare a admiterii în ciclurile universitare de licență și master
- Regulament de organizare și funcționare a Consiliului de Administrație a Universității Titu Maiorescu din București
- Regulament de organizare, finanțare și desfășurare a activității de cercetare științifică în Universitatea Titu Maiorescu
- Regulament privind mobilitățile în cadrul Programului comunitar LLP/Erasmus
- Regulament de organizare și funcționare a Departamentului Relații Internaționale
- Regulament de organizare și desfășurare a examenelor de licență și disertație
- Regulamentul instituțional de organizare și desfășurare a programelor de studii universitare de doctorat în cadrul Universității Titu Maiorescu din București
- Regulament de organizare și funcționare a Senatului Universității Titu Maiorescu din București
- Regulament intern al Universității Titu Maiorescu
- Regulament privind inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studii în Universitatea Titu Maiorescu din București
- Regulament de organizare și funcționare a Universității Titu Maiorescu
- Regulament de organizare și funcționare a Comisiei de etică universitară
- Regulament de organizare și funcționare a căminului studențesc al Universității Titu Maiorescu
- Regulament de organizare și desfășurare a alegerilor structurilor și funcțiilor de conducere ale Universității
- Regulament de organizare și desfășurare a studiilor universitare de licență și master
- Regulament privind organizarea, desfășurarea și finalizarea programelor postuniversitare de formare și dezvoltare profesională continuă
- Regulament privind acordarea titlurilor, medaliilor și diplomelor onorifice în Universitatea Titu Maiorescu
- Regulament privind regimul juridic al actelor de studii și al documentelor de evidență a parcursului universitar
- Regulament de organizare și funcționare a Centrului de Consultanță Psihologică și Orientare a Carierei
- Regulament de organizare și funcționare a Bibliotecii Avram Filipaș a Universității Titu Maiorescu
- Regulament de organizare și funcționare a Editurii Universității Titu Maiorescu
- Regulament privind activitatea profesională a studenților în Sistemul European de Credite Transferabile
- Regulamentul de organizare și funcționare a COMISIEI PENTRU EVALUAREA ȘI ASIGURAREA CALITĂȚII în Universitatea Titu Maiorescu (CEAC-UTM)*
- Regulament de organizare și funcționare a învățământului la distanță în Universitatea Titu Maiorescu
- Regulament privind organizarea, desfășurarea și normarea activităților didactice pentru învățământul la distanță

C. Metodologii:

- Metodologia de normare a activităților didactice și elaborare a statelor de funcții ale personalului didactic la ciclurile de studii universitare de licență și master
- Metodologia de organizare și desfășurare a concursului public de ocupare a postului de Director al Consiliului pentru Studiile Universitare de Doctorat (CSUD) din cadrul IOSUD Universitatea Titu Maiorescu

Metodologia privind procesul de constituire și de alegere a structurilor și funcțiilor de conducere din Universitatea Titu Maiorescu

Metodologia proprie cu privire la ocuparea posturilor didactice și de cercetare vacante

Metodologia de desemnare a membrilor Consiliului pentru Studiile Universitare de Doctorat (CSUD) din cadrul IOSUD Universitatea Titu Maiorescu

Metodologia de selectare prin concurs public a decanilor facultăților Universității Titu Maiorescu

Metodologie privind acordarea unor forme de sprijin și susținere a excelenței în activitatea de cercetare științifică

Metodologie privind înscrierea și înmatricularea studenților străini la studii universitare de licență și masterat

Metodologie proprie de organizare a programelor de formare psiho-pedagogică în vederea certificării competențelor pentru profesia didactică

Metodologia de înființare și evaluare periodică a Centrelor de cercetare în Universitatea "Titu Maiorescu"

Metodologia privind acordarea burselor și a altor forme de sprijin material pentru studenți

Metodologia de evaluare a rezultatelor învățării

52

D. Coduri

- Codul de etică și deontologie profesională universitară
- Codul asigurării calității în activitatea didactică și de cercetare științifică

E. Proceduri operaționale:

- Procedura privind monitorizarea traseului profesional al absolvenților
- Procedura de evaluare cadre didactice și de cercetare științifică
- PROCEDURĂ operațională privind evidența, derularea și monitorizarea, contractelor de cercetare
- Procedură operațională pentru înființarea și evaluarea periodică a centrelor de cercetare
- Procedură operațională privind raportarea și evaluarea activității de cercetare științifică derulată în cadrul institutelor, școlilor doctorale și facultăților
- Procedură operațională privind editarea de carte și a unui material didactic sau științific la editura UNIVERSITĂȚII „Titu Maiorescu”
- Procedura de monitorizare a planurilor de învățământ ID.
- Procedura de evaluare periodică a performanțelor coordonatorilor de disciplină și ale tutorilor.
- Procedura de monitorizare a sistemului tutorial și de comunicație bidirecțională.
- Procedura de reactualizare periodică a materialelor de studiu ID pe baza experienței anterioare.
- Procedura de perfecționare a întregului personal didactic și administrativ implicat în programele ID.
- Procedura operațională privind desfășurarea activităților în cadrul Programului ERASMUS +
- Procedura operațională privind înmatricularea studenților în învățământul superior
- Procedura operațională de transfer a studenților
- Proceduri operaționale specifice ale Biroului Resurse Umane
- Proceduri operaționale specifice ale Serviciului Economic.
- Proceduri operaționale specifice ale Departamentului Administrativ
- Procedura operațională pentru documentele cu regim special
- Procedura operațională de încasare a taxelor studenților.