



MINISTERUL EDUCAȚIEI

UNIVERSITATEA „TITU MAIORESCU” DIN BUCUREȘTI

Calea Văcărești nr. 187, sector 4, București, cod 040051

tel.: 021 316 16 46, fax: 021 311 22 97, e-mail: rectorat@univ.utm.ro, www.utm.ro

Plan operațional privind creșterea calității serviciilor educaționale și de cercetare

în anul universitar 2021-2022



Prezentul Plan Operațional a fost întocmit în baza:

- Cartei Universității Titu Maiorescu;
- Manualului calității în Universitatea Titu Maiorescu, revizuit;
- Regulamentului de organizare și funcționare a COMISIEI PENTRU EVALUAREA ȘI ASIGURAREA CALITĂȚII din Universitatea Titu Maiorescu;
- Codului asigurării calității în activitatea didactică și de cercetare științifică al Universității Titu Maiorescu;
- STRATEGIEI DE DEZVOLTARE A UNIVERSITĂȚII TITU MAIORESCU 2020-2024;
- Strategiei instituționale privind creșterea calității serviciilor educaționale și de cercetare în UNIVERSITATEA TITU MAIORESCU 2021-2025

1. STRUCTURA SISTEMULUI DE ASIGURARE A CALITĂȚII ÎN UNIVERSITATEA TITU MAIORESCU (SIMC)

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, în Regulamentul CEAC, în *Codul asigurării calității în activitatea didactică și de cercetare științifică*, în *Declarația rectorului privind politica în domeniul calității în Universitatea Titu Maiorescu/Dec.2021*, în *Strategia de dezvoltare a UNIVERSITĂȚII TITU MAIORESCU pentru perioada 2020-2024*, precum și în *Strategia instituțională privind creșterea calității serviciilor educaționale și de cercetare în UNIVERSITATEA TITU MAIORESCU 2021-2025*.

Astfel, cultura organizațională a calității asigură universității o marcă instituțională și un brand acceptat, cunoscut, recunoscut, dezirabil, predictibil și sustenabil în piața serviciilor educaționale universitare, naționale și internaționale.

În Universitatea Titu Maiorescu politica în domeniul 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, reprezentând structuri operaționale de implementare, monitorizare și de evaluare periodică.

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,

2. OBIECTIVELE GENERALE ALE POLITICII CALITĂȚII IN UNIVERSITATEA TITU MAIORESCU

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

- îmbunătățirea calității tuturor proceselor din UTM, prin revizuirea și actualizarea permanentă a metodologiilor și procedurilor specifice, în conformitate cu reglementările legale în vigoare, standardele ARACIS și bunele practici europene;
- actualizarea permanentă a ofertei educaționale, în concordanță cu cerințele și feedback-ul părților interesate – studenți, absolvenți și angajatori;
- formarea și perfecționarea resurselor umane calificate și înalt calificate, atât la nivelul personalului didactic, cât și a celui administrativ;
- centrarea procesului didactic pe student și rezultatele învățării - cunoștințe, abilități și competențe - cu utilizare directă în profesie și societate;
- îmbunătățirea calității transmiterii și însușirii cunoștințelor prin noi tehnici de predare-învățare (tehnici interactive de tip Team-Based Learning, Case-Based Learning, Problem-Based Learning), la nivelul bunelor practici din Uniunea Europeană, esențiale pentru formarea unor absolvenți competitivi în spațiul european;
- creșterea vizibilității internaționale a universității noastre prin lărgirea bazinului de recrutare pentru studenți internaționali și prin consolidarea imaginii universității ca pol de educație și cercetare în vederea conectării cu alte universități și realizarea de parteneriate internaționale de mobilități și cercetare;
- accentuarea rolului și importanței cercetării științifice în dezvoltarea instituțională pe termen lung;
- digitalizarea activităților educaționale și a proceselor suport din cadrul Universității Titu Maiorescu, în concordanță cu Planul de acțiune pentru educația digitală - "Resetarea educației și formării pentru era digitală (2021-2027)" al Comisiei Europene;
- consolidarea, modernizarea și extinderea bazei materiale, în scopul desfășurării în cât mai bune condiții a proceselor din universitate;
- creșterea motivației cadrelor didactice prin îmbunătățirea organizării muncii, asigurarea surselor de informare actuale, stimularea materială și perfecționarea continuă.
- obținerea și menținerea certificării Sistemului de Management Calitate în conformitate cu cerințele standardului internațional ISO 9001:2015.

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

3. PLANUL OPERAȚIONAL PRIVIND CREȘTEREA CALITĂȚII SERVICIILOR EDUCATIONALE ȘI DE CERCETARE ÎN PERIOADA 2021-2022

Nr. crt.	Obiectiv operațional	Responsabil	Termen	Rezultate așteptate
1	Evaluarea conformității activităților și proceselor desfășurate în cadrul Universității Titu Maiorescu în raport cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2015 (analiza diagnostic efectuat de un consultant extern)	Rector, Președinte Consiliu de Administrație, Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității de la nivelul UTM	Decembrie 2021	Raport audit diagnostic elaborat de un consultant extern
2	Actualizarea metodologiilor, regulamentelor și procedurilor operaționale, în conformitate cu standardele ARACIS, reglementările legale în vigoare, precum și cerințele ISO 9001.	Președinte Senat UTM Prorectori Oficiul Juridic Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității de la nivelul UTM, Directori Departamente Administrative	Martie 2022	Regulamente, Metodologii, Proceduri operaționale actualizate și codificate corespunzător
3	Continuarea procesului de digitalizare la nivelul UTM (catalog electronic, supliment la diploma electronic etc)	Prorector Învățământ Departamentul IT Secretariat General	Mai 2022	Cataloage electronice începând cu sesiunea de iarnă 2021-2022 Emitere supliment electronic la diploma în iunie 2022
4	Constituirea unei baze de date de contact pentru absolvenții Universității și intensificarea legăturii cu ALUMNI	Secretariat General Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității de la nivelul UTM Departamentul IT	Aprilie 2022	Baza de date contact absolvenți ultimii 5 ani universitari
5	Actualizarea informațiilor în Registrul National al Calificărilor – RNCIS referitoare la toate programele de studii a căror calificare expira în Decembrie 2021	Secretariat General Prorector Învățământ Decani Directori Departament	Decembrie 2021	Programe de studii actualizate în baza de date RNCIS, conform procedurii ANC
6	Elaborarea unor proceduri unitare la nivelul UTM de evaluare a satisfacției	Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea	Ianuarie 2021	Proceduri actualizate la nivelul UTM de evaluare a

	studentilor, feedback-ului absolvenților si opiniei angajatorilor	Calități de la nivelul UTM Prorector Învățământ Departamentul IT Centrul de Consultanță si Orientare în cariera		satisfacției studentilor, feedback-ului absolvenților si opiniei angajatorilor
7	Elaborarea unui Raport privind analiza sistemului de management al calității din Universitatea Titu Maiorescu	Rector, Președinte Consiliu de Administrație, Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității de la nivelul UTM	Februarie 2022	Raport privind analiza sistemului de management al calității din Universitatea Titu Maiorescu
8	Elaborarea unui Program cu măsuri de îmbunătățire rezultate din analiza sistemului de management al calității	Rector, Președinte Consiliu de Administrație, Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității de la nivelul UTM	Martie 2022	Program cu măsuri de îmbunătățire rezultate din analiza sistemului de management al calității
9	Elaborarea de Proceduri și actualizarea Manualului Calității în concordanță cu Standardul SR EN ISO 9001:2015	Rector, Președinte Consiliu de Administrație Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității de la nivelul UTM Prorector Învățământ Oficiul Juridic	Iunie 2022	Proceduri de audit intern •Proceduri privind controlul documentelor (controlul informației documentate) •Procedura "Neconformități și acțiuni corective" •Procedura privind managementul riscurilor (identificarea, evaluare, monitorizare) •Procedura privind analiza sistemului de management calitate
10	Obținerea certificării ISO 9001:2015 a Sistemului de management al calității în UTM	Rector, Președinte Consiliu de Administrație Comisia pentru Evaluarea și	Septembrie 2022	Certificat conform standardului SR EN ISO 9001: 2015 emis de un organism de certificare extern

		Asigurarea Calității de la nivelul UTM		
11	Monitorizarea calendarului de depunere a Rapoartelor de evaluare externa periodica pentru fiecare program de studii in parte	Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității de la nivelul UTM, Comisiile de calitate de la nivelul facultăților, Decani, Directori de Departament, Prorector, Învățăământ	Permanent	Rapoarte de evaluare externa a programelor de studii depuse la ARACIS la termenele corespunzătoare

Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității

PREȘEDINTE,

Conf. univ. dr. IOANA DUCA

***NOTĂ:** Prezentul Plan Operational a fost aprobat in Ședința Senatului UTM prin Hotărârea nr. 5/20.12.2021.*