



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

## Strategia instituțională privind creșterea calității serviciilor educaționale și de cercetare în UNIVERSITATEA TITU MAIORESCU 2021-2025



*Prezenta Strategie a fost elaborata 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

## 1. STRUCTURA SISTEMULUI DE MANAGEMENT CALITATE ÎN UNIVERSITATEA TITU MAIORESCU (SMC)

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/Decembrie 2021*, precum și în *Strategia de dezvoltare a UNIVERSITĂȚII TITU MAIORESCU pentru perioada 2020-2024*.

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 de calitate 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. PRINCIPIILE SI OBIECTIVELE POLITICII CALITĂȚII IN UNIVERSITATEA TITU MAIORESCU

Sistemul de management al calității in Universitatea Titu Maiorescu funcționează pe baza următoarelor **principii generale**:

1. *Leadership*. Conducerea universității stabilește misiunea și obiectivele de ansamblu (strategia) și creează structuri, instrumente, resurse necesare implicării personalului in realizarea obiectivelor.
2. *Orientarea spre părțile interesate (stakeholders)*. În categoria stakeholderilor universității intră stakeholderii *externi* (ministerul, comunitatea locală, organizații patronale și profesionale, angajatori) și stakeholderii *interni* (studenții, masteranzii, doctoranzii). Trebuie avut in vedere ca Universitatea este organizație furnizoare de servicii. Universitatea trebuie să-și dezvolte procese referitoare la grupurile de interes, cu scopul de a identifica și defini cerințele, respectiv de a evalua satisfacția acestora. 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.
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, reprezentati 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.

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. STRATEGIA INSTITUȚIONALĂ PRIVIND CREȘTEREA CALITĂȚII SERVICIILOR EDUCAȚIONALE ȘI DE CERCETARE ÎN PERIOADA 2021-2025**

Domeniul	Indicatorul de performanță (IP) definit conform Standardelor ARACIS	Acțiuni specifice	Responsabili	Termen
Domeniul A – CAPACITATE INSTITUȚIONALĂ	<b>Carta Universitară și regulamentele specificate în Cartă</b>	Revizuirea Regulamentului intern al UTM	Rector, Prorectori Președinte Consiliu de Administrație Serviciul Resurse Umane Oficiul Juridic	Ianuarie 2022
	<b>Răspundere și responsabilitate publică</b>	Instituirea unui sistem eficient de audit intern și a unei proceduri adecvate, menite să asigure eficiență și eficacitatea sistemelor de management și control ale UTM	Rector, Președinte Consiliu de Administrație, Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității de la nivelul UTM	Februarie – Martie 2022
	<b>Sistemul de conducere</b>	Creșterea rolului studenților și masteranzilor în mecanismele și structurile decizionale la nivelul UTM  Revizuirea fișelor de post pentru personalul administrativ și îmbunătățirea sistemului de evaluare a activității acestora	Rector, Președinte Senat, Președinte Consiliu de Administrație  Președinte Consiliu de Administrație Serviciul Resurse Umane Oficiul Juridic Directori Departamente Administrative	Permanent.  Aprilie 2022
	<b>Managementul strategic</b>	Construirea spitalului universitar al UTM;	Rector, Președinte Consiliu de Administrație Direcția tehnic- administrativa	Decembrie 2025
	<b>Administrație eficace</b>	Finalizarea procesului de digitalizare la nivelul UTM	Departamentul IT Secretariat General Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității de la nivel UTM	Mai 2023

		Creșterea nivelului de instruire, a competențelor și abilităților personalului administrativ și top managementului	Rector, Președinte Consiliu de Administrație Departament Resurse Umane	Permanent
		Modernizarea sistemului de arhivare documente	Departamentul IT Secretariat General ul UTM	Decembrie 2022
	<b>Spații de învățământ, cercetare și pentru alte activități</b>	Modernizarea energetică și reabilitarea întregii infrastructuri a universității, prin promovarea soluțiilor moderne, menite să asigure în timp reducerea cheltuielilor de întreținere și durabilitatea ecologică a campusului	Rector, Președinte Consiliu de Administrație Direcția tehnic- administrativa	Iunie 2024
		Extinderea spațiilor de învățământ de la filiala Tg. Jiu.	Rector, Președinte Consiliu de Administrație Direcția tehnic- administrativa	Septembrie 2024
		Rezolvarea disfuncționalităților din modulul Patrimoniu/Inventariere al sistemului informatic	Departament IT, Departament Economic Furnizor soft	Martie 2022
	<b>Resurse financiare adecvate pentru activitățile de învățare și predare, servicii de sprijin adecvate și ușor accesibile pentru studenți</b>	Monitorizarea permanentă a bugetelor pe Facultăți, acoperirea referatelor de necesitate ale acestora	Președinte Consiliu de Administrație Decani Departament Economic	Permanent
	<b>Condițiile de ocupare prin concurs a posturilor didactice</b>	Monitorizarea dimensionării adecvate a posturilor didactice, în vederea respectării raportului optim cadre didactice / studenți la nivelul fiecărui program de studii și a prevederilor legale	Rectorat, Prorector Învățământ Decani, Directori Departament	Permanent
<b>Domeniul B - EFICACITATE EDUCAȚIONALĂ</b>	<b>Valorificarea învățării prin capacitatea de a se angaja pe piața muncii</b>	Elaborarea unor proceduri de urmărire a situației absolvenților și a traseului profesional al acestora, după absolvire;	Secretariat General Prorector Învățământ Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității de la nivelul UTM Departamentul IT	Februarie 2022
			Decani	Permanent

	Identificarea oportunităților de practică, prin organizarea de evenimente care să aducă în contact studenții cu reprezentanții mediului economic (Zilele Carierei, de exemplu)	Centrul De Consultanță și Orientare în Cariera	
<b>Nivelul de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de universitate</b>	Actualizarea procedurilor de evaluare a satisfacției studenților, feedback-ului absolvenților și opiniei angajatorilor	Centrul De Consultanță și Orientare în Cariera Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității de la nivelul UTM Prorector Învățământ Departamentul IT	Ianuarie 2022
<b>Centrarea pe student prin proiectarea metodelor de predare-învățare</b>	Elaborarea unui plan anual de instruire a cadrelor didactice în utilizarea de tehnologii digitale	Decani, Directori Departament Departament IT Departament ID	Anual
<b>Valorificarea rezultatelor cercetării</b>	Sprijinirea cercetătorilor și cadrelor didactice care publică în reviste indexate în fluxul internațional, prin premierea acestora sau suportarea unei părți din taxele de publicare	Prorector Cercetare Consiliul de Cercetare Științifică, Directori Centre Cercetare	Permanent
	Organizarea de Scoli de Studii Avansate	Decani, Directori Departamente, Prorector Cercetare	Anual
	Înființarea de noi scoli doctorale (domeniile Informatică, Contabilitate)	Director școală doctorală, Decani Directori de Departament Prorector Cercetare	2024
	Stimularea cercetătorilor pentru intensificarea networking-ului științific cu comunități de cercetători de prestigiu din țară și străinătate care să se concretizeze cu propuneri comune de proiecte sau lucrări de cercetare	Prorector Cercetare Consiliul de Cercetare Științifică Directori de Departament	Permanent
<b>Bugetul de venituri și cheltuieli</b>	Monitorizarea permanentă a centrelor de profit/centrelor de cost pe structurile importante (Facultăți, IOSUD, Cantina-Restaurant, Cămine, Centrul	Președinte Consiliu de Administrație	Permanent



		medical, Institute de cercetare etc) cu urmărirea execuțiilor bugetare anuale	Director Departament Economic	
Domeniul C - MANAGEMENTUL CALITĂȚII	Politici și strategii privind asigurarea calității.	Elaborare Declarație Rector de asumare obiective în ceea ce privește politica în domeniul calității	Rector, președinte Comisie Calitate la nivel de Universitate	Decembrie 2021
	Existența și aplicarea regulamentului privitor la inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studii universitare	Actualizarea <i>Regulamentului privind inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studii în Universitatea Titu Maiorescu din București</i>	Prorector Învățământ Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității de la nivelul UTM Directorii Departament	Decembrie 2021
	Correspondența dintre diplome și calificări	Actualizarea informațiilor referitoare la toate programele de studii prin procedura ANC	Secretariat General Prorector Învățământ Decani Directorii Departament	Permanent
	Instituția de învățământ superior are un regulament privind examinarea și notarea studenților care este aplicat în mod riguros și consecvent	Revizuirea / actualizarea <i>Metodologiei de evaluare a rezultatelor învățării,</i>	Prorector Învățământ Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității de la nivelul UTM	Decembrie 2021
	Evaluarea colegială	Actualizarea <i>Procedurii operaționale privind evaluarea colegială</i>	Prorector Învățământ Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității de la nivelul UTM	Decembrie 2021
	Evaluarea personalului didactic de către studenți	Verificarea respectării la toate facultățile a <i>Procedurii operaționale de evaluare semestrială a cadrelor didactice de către studenți, prin asigurarea anonimatului și confidențialității evaluării</i>	Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității de la nivelul UTM Decani	Permanent
	Evaluarea de către managerii structurilor de organizare a instituției de învățământ superior	Actualizarea <i>Procedurii operaționale privind evaluarea de către Directorul de Departament și a Procedurii operaționale privind auto-evaluarea cadrelor didactice</i>	Prorector Învățământ Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității de la nivelul UTM Director Resurse Umane	Decembrie 2021
	Disponibilitatea resurselor de învățare	Adaptarea activităților didactice (atunci când este cazul) în funcție de nevoile unor studenți cu cerințe educaționale speciale, cu dizabilități,	Prorector Învățământ Centrul de Consultanță și	Permanent

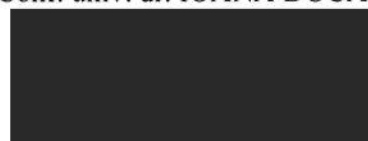


	sau care aparțin unor grupuri dezavantajate	Orientare în Cariera Departament IT Decani	
<b>Servicii studențești</b>	Acordarea de sprijin și asistență în ceea ce privește funcționarea asociației studențești și desfășurarea mai multor activități sociale, culturale și sportive, în vederea menținerii unei vieți studențești atractive;  Adoptarea unei Proceduri privind programele de stimulare a studenților cu performanțe înalte de învățare și de sprijinire a studenților cu dificultăți de învățare, a studenților netradiționali sau acelor aflați în situații de risc.	Prorector Relații Internationale  Prorector Învățământ Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității de la nivelul UTM Oficiul Juridic	Permanent  Decembrie 2021
<b>Baze de date și informații</b>	Constituirea unei baze de date de contact pentru absolvenții Universității și intensificarea legăturii cu ALUMNI  Asigurarea conformității cu prevederile Regulamentului general privind protecția datelor cu caracter personal (GDPR).	Secretariat General Prorector Învățământ Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității de la nivelul UTM Departamentul IT Biroul Acte de Studii  Oficiul Juridic Biroul Acte de Studii Secretariatul general	Februarie 2022  Permanent
<b>Oferta de informații publice</b>	Actualizarea permanentă a conținutului paginii web a UTM și a paginii de Facebook cu informații utile în format atractiv	Comunicare și marketing Prorectori Departament IT	Permanent
<b>Comisia coordonează aplicarea procedurilor și activităților de evaluare și asigurare a calității</b>	Evaluarea conformității activităților și proceselor desfășurate în cadrul Universității Titu Maiorescu în raport cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2015, în scopul de a reprezenta care este stadiul de curent de funcționare a Sistemului de Management de Calitate;  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  Rector, Președinte Consiliu de Administrație, Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea	Noiembrie 2021  Februarie 2022

	Elaborarea unui Program privind măsurile 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
	Elaborarea unui plan de acțiuni în vederea îndeplinirii tuturor cerințelor standardului SR EN ISO 9001:2015 cu scopul de a obține certificarea Sistemului de Management de Calitate din partea unui organism extern independent	Rector, Președinte Consiliu de Administrație, Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității de la nivelul UTM	Aprilie 2022
	Elaborarea de Proceduri de sistem: •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	Rector, Președinte Consiliu de Administrație Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității de la nivelul UTM Prorector Învățământ Oficiul Juridic	Iunie 2022
	Obținerea certificării ISO 9001:2015 a Sistemului de management al Calității în UTM	Rector, Președinte Consiliu de Administrație Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității de la nivelul UTM	Septembrie 2022
Universitățile acreditate cu structurile lor, precum și alți furnizori de educație participă la asigurarea externă a calității în mod ciclic, conform prevederilor legislative în vigoare. Asigurarea externă a calității se	Monitorizarea calendarului de depunere a Rapoartelor de evaluare externă periodică pentru fiecare program de studii în parte	Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității de la nivelul UTM, Comisiile de calitate de la nivelul facultăților, Decani Directori de Departament	Permanent

	concentrează, după caz, pe diferite niveluri de organizare, respectiv program de studii, domeniu de masterat, domeniu de doctorat sau la nivel instituțional	Identificarea oportunităților de a intra într-un consorțiu internațional finanțat prin <i>European Universities Initiative</i>	Prorector Învățământ Director Departament ID  Rector, Prorector Relatii Internationale, Prorector Cercetare Științifică Președinte Consiliu de Administrație	Iunie 2024
--	--	--	--	------------

**Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității**  
**PREȘEDINTE,**  
Conf. univ. dr. IOANA DUCA



*NOTĂ: Prezenta Strategie a fost aprobată în Ședința Senatului UTM prin Hotărârea nr. 6/20.12.2021.*