



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



MANUALUL CALITĂȚII

al USPEE "Constantin Stere"

Project Acronym:	QFORTE
Project full title:	Enhancement of Quality Assurance in Higher Education System in Moldova
Project No:	618742-EPP-1-2020-1-MD-EPPKA2-CBHE-SP
Funding Scheme:	ERASMUS+
Coordinator:	USM – Moldovan State University
Project start date:	November 15, 2020
Project duration:	36 months

DOCUMENT CONTROL SHEET

Title of Document:	QUALITY MANUAL
Work Package:	WP3: Advencement of university integrative function on QA
Activity:	A3.2.1: Modernisation of the universities' Quality Manual
Last version date:	25/10/2023
Status :	Final
Document Version:	v. 01
File Name	QFORTE_Quality Manual_v.01.doc
Number of Pages	65
Dissemination Level	Institutional

VERSIONING AND CONTRIBUTION HISTORY

Version	Date	Revision Description	Responsible Partner
v. 01	03/10/2013	The first version of the document structure, done by the USPEE team	P7-USPEE/MD
v. 02	29/03/2016	The second version of the document structure, done by the USPEE team	P7-USPEE/MD
v. 03	25/10/2023	The third version of the document structure, done by the USPEE team	P7-USPEE/MD

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Republica Moldova
or. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare, 200, MD-2004
tel: 022 74 94 86, 022 75 64 27; fax (37322) 74 94 86
E-mail: uspeeconstantinstere@yahoo.com
www.uspee.md

Republic of Moldova
Chisinau, bd. Stefan cel Mare, 200, MD-2004
tel: 022 74 94 86, 022 75 64 27; fax (37322) 74 94 86
E-mail: uspeeconstantinstere@yahoo.com
www.uspee.md

MANUALUL CALITĂȚII al USPEE ”Constantin Stere”

APROBAT

la ședința Senatului
USPEE ”Constantin Stere”
Proces-verbal Nr. 2 din 03.10.2013
Președinte Senat
Prof. univ., dr. hab. în drept
Gheorghe AVORNIC

REVIZUIT prin ședința Senatului
USPEE ”Constantin Stere”

Proces-verbal Nr. 6 din 29.03.2016

Președinte Senat
Prof. univ., dr. hab. în drept
Gheorghe AVORNIC

MODERNIZAT prin ședința Senatului
USPEE ”Constantin Stere”

Proces-verbal Nr. 2 din 25.10.2023

Președinte Senat
Prof. univ., dr. hab. în drept
Gheorghe AVORNIC



CUPRINS

I.	INTRODUCERE	5
1.1.	Informații despre universitate	5
1.2.	Scop și domenii de aplicare a manualului calității în cadrul instituției	8
1.3.	Documente de referință (nivel internațional, național, instituțional)	10
1.4.	Termeni și definiții specifice calității	11
II.	STRUCTURA SISTEMULUI DE MANAGEMENT	
	AL CALITĂȚII (SMC)	14
2.1.	Descrierea SMC	14
2.2.	Înțelegerea nevoilor și așteptărilor părților implicate	16
2.3.	Documentele SMC	17
2.4.	Controlul și revizuirea Manualului Calității	18
2.5.	Controlul informațiilor	19
III.	AUTORITĂȚI ȘI RESPONSABILITĂȚI	20
3.1.	Angamentul pentru calitate a instituției	20
3.2.	Descrierea autorităților și responsabilităților.....	22
3.3.	Planificarea proceselor de asigurare a calității	23
IV.	MANAGEMENTUL RESURSELOR	25
4.1.	Generalități	25
4.2.	Resurse umane	25
4.3.	Mentenanța infrastructurii	28
4.4.	Resursele financiare	32
4.5.	Parteneriatele instituției	32
V.	REALIZAREA, MONITORIZAREA ȘI ÎMBUNĂTĂȚIREA	
	PROCESELOR DIN INSTITUȚIE	37
5.1.	Tipuri de procese și servicii realizate de instituție	37
5.2.	Planificarea proceselor și serviciilor	39
5.3.	Realizarea proceselor și serviciilor	40
5.4.	Monitorizarea proceselor și analiza datelor	43
5.5.	Evidența neconformităților	45
5.6.	Informații și acțiuni corective și preventive	46
5.7.	Auditul intern	47
5.8.	Îmbunătățirea continuă a calității	48
VI.	ANEXE	51



I. INTRODUCERE

1.1. INFORMAȚII DESPRE UNIVERSITATE

Universitatea de Studii Politice și Economice Europene „Constantin Stere” (în continuare USPEE „Constantin Stere”) este succesoarea Institutului de Studii Politice și Relații Internaționale (ISPRI), fondat la 28 iulie 1997 (înregistrat la Camera Înregistrării de Stat a Republicii Moldova cu nr.1002600043325).

La 18 ianuarie 2007, ISPRI a fost reorganizat în Universitatea de Studii Politice și Economice Europene și înregistrată la Camera Înregistrării de Stat a Ministerului Dezvoltării Informaționale cu numărul MD 0058965.

Această reorganizare a presupus nu doar o redenumire mecanică a instituției, ci a permis să se treacă la o nouă treaptă în procesul de pregătire profesională a tinerilor specialiști. Odată cu modernizarea complexă a administrării și calității procesului didactic, în conformitate cu standardele Procesului Bologna și cu necesitățile pieței muncii din Republica Moldova, în cadrul Universității au fost introduse o serie de schimbări esențiale, care au derivat direct din angajamentele europene și internaționale, asumate de către țara noastră.

Din 2009 USPEE realizează programe de studii Ciclu I/licență și Ciclu II/master în Domeniul de formare profesională: Drept, Științe Politice, Relații Internaționale, Economie, Științe ale Educației, fapt confirmat prin certificatul de înregistrare.

Prin decizia Senatului din 24 februarie 2011, Universitatea de Studii Politice și Economice Europene poartă numele lui Constantin Stere, o personalitate ilustră, jurist, om politic și scriitor, originar din județul Soroca, autor al unui număr impunător de lucrări din domeniul științelor juridice și politice.

În anul 2012 a fost introdus în premieră pentru Republica Moldova un nou program de masterat: *Expertiza Judiciară și Certificarea Producției*, cu 90-120 de credite, program organizat în colaborare cu Universitatea Academiei de Științe a Moldovei.

În anul 2012, USPEE „Constantin Stere” este acreditată științific la profilul *Valorificarea standardelor europene în consolidarea statului de drept și a societății civile din Republica Moldova* (certificatul de acreditare Seria A nr.006 cu calificativul „Organizație competitivă pe plan național”, Categoria C, valabil până la 25 ianuarie 2018).

În anul 2013 a fost acreditat de către ARACIS programul la specialitatea Drept, ciclul I, licență (program reacreditat în 2023 de către ANACEC).

În 2015 a fost acreditat programul de masterat de profesionalizare *Dreptul afacerilor* de către Agenția Estoniană de Asigurare a Calității în învățământul superior și vocațional (EKKA).

În 2015 USPEE a fost acreditată în calitate de organizație din sfera științei și inovării cu toate drepturile aferente pentru a realiza activități de cercetare, inovare și transfer tehnologic la profilurile de cercetare:

1. *Modernizarea statului de drept, a societății civile și a educației din Republica Moldova prin implimentarea standardelor europene;*
2. *Dezvoltarea durabilă a Republicii Moldova prin politici economice și ecologice corelate.*

Calificativul acordat Universității – Organizație competitivă pe plan internațional, categoria B. (certificate seria A, nr.011, eliberat la 26 august 2015, valabil până la 24 iulie 2020).

Prin hotărârea nr.AT 2/8.3 din 9 aprilie 2015 CNAA Universitatea a fost abilitată cu dreptul de instituție organizatoare de doctorat la specialitatea: 552.08 – Drept internațional și european public; profilul: Drept public; ramura: Științe juridice; domeniul: Științe sociale și economice, iar prin Hotărârea nr.269 din 26 noiembrie 2015 a fost abilitată cu dreptul de organizare a studiilor de doctorat și postdoctorat la specialitatea 521.03 – Economie și management în domeniul de activitate cu profilul: Economie, business, administrare, ramura Științe economice, domeniul Științe sociale și economice.

La 12.10.2015 (Hotărârea nr.34-CC) ANACIP i-a acordat autorizarea de funcționare provizorie a Școlii doctorale în Drept, Științe Politice și Administrative.

Astfel, în urma acestor transformări succesive, USPEE devine o instituție de învățământ superior, care dispune de independență financiară și libertate în promovarea unei politici proprii ce urmărește, în linii mari, revigorarea procesului de instruire elitistă din Republica Moldova și integrarea învățământului superior autohton în spațiul European al Învățământului Superior

Prin decizia ANACIP nr. 34-CC din 12.10.2015 a fost acordată autorizarea de funcționare provizorie a Școlilor doctorale și a programelor de doctorat a școlii Doctorale în Drept, Științe Politice și Administrative, a Consorțiului instituțiilor de învățământ Academia de Studii Economice din Moldova și Universitatea de Studii Politice și Economice Europene „Constantin Stere”, pentru organizarea programelor de studii în domeniul științific 5. Științe Sociale și Economice.

Prin decesizia ANACIP nr.22-01 din 06.04.2016 a fost autorizată provizoriu Școala de doctorat în Științe Economice și Ecologice.

La 12.10.2016 prin decizia ANACIP USPEE a primit autorizarea de funcționare provizorie a programelor de studii superioare de licență a programelor de studii superioare de licență 341.1 Jurnalism, 342.2 Științe ale comunicării, 426.1 Meteorologie și 529.1 Inginerie și managementul calității (acreditate în 2022)



În anul de universitar 2016/2017 au trecut procedura de accreditare programele de studiu la învățământ cu frecvență și frecvență redusă la specialitățile *Contabilitate și Business și Administrare* ale Facultății de Științe Economice.

În anul de universitar 2017/2018 au trecut procedura de accreditare programul de studiu la învățământ cu frecvență și frecvență redusă la specialitatea *Relații Internaționale* ale Facultății Facultatea Relații Internaționale și Științe Socioumane.

În anul universitar 2018-2019 au fost acreditate pe o perioadă de 5 ani 24 de programe de formare continuă.

În cadrul Facultății de Economie și Ecologie a fost autorizat a programul de studii superioare de licență *1001.1 Kinetoterapie și terapie ocupațională*, domeniul general de studiu 100 Științe ale sportului, 240 credite, iar Facultatea de Drept a autorizat programul de masterat *Dreptul viei și vinului*, 120 cr.

În rezultatul evaluării externe la ședința Consiliului de Conducere al ANACEC din 28.02.2020, proces-verbal nr.50 s-a decis autorizarea de funcționare provizorie a următoarelor programe: 91320 Obstetrică, 5 ISCED, 91610 Farmacie, 4 ISCED, 91310 Îngrijirea bolnavilor, 4 ISCED, forma de învățământ cu frecvență.

În baza Deciziei Consiliului de Conducere a ANACEC nr.19 din 06.12.2019 *Revista Națională de Drept* a fost recunoscută în calitate de publicație științifică de profil Științe juridice, Tipul B. (certificat Seria RȘP, nr.011).

În cadrul Facultății de Economie și Ecologie a fost autorizat a programul de studii superioare de licență *1001.1 Kinetoterapie și terapie ocupațională*, domeniul general de studiu 100 Științe ale sportului, 240 credite, iar Facultatea de Drept a autorizat programul de masterat *Dreptul viei și vinului*, 120 cr.

În rezultatul evaluării externe la ședința Consiliului de Conducere al ANACEC din 28.02.2020, proces-verbal nr.50 s-a decis autorizarea de funcționare provizorie a următoarelor programe: 91320 Obstetrică, 5 ISCED, 91610 Farmacie, 4 ISCED, 91310 Îngrijirea bolnavilor, 4 ISCED, forma de învățământ cu frecvență.

În anul universitar 2021-2022 au fost reacreditate 3 programele de master de profesionalizare, 120 cr.,: *Relații internaționale și Studii Europene*, master *Managementul Resurselor Umane*, *Contabilitate și Audit*, *Business și Administrare afacerilor*, iar în anul universitar 2022/2023 programele de master *Dreptul în afaceri*, *Drept Penal* și *Drept Public*.



În baza Deciziei Consiliului de Conducere a ANACEC nr.19 din 06.12.2019 *Revista Națională de Drept* a fost recunoscută în calitate de publicație științifică de profil Științe juridice, Tipul B. (certificat Seria RȘP, nr.011).

La 28 februarie 2020 a fost reacreditată revista *Moldoscopia*, tipul B, profiluri: Științe politice; Sociologie; Media și comunicare. (certificat Seria RȘP, nr.015).

Astfel, comunitatea academică a USPEE „Constantin Stere” a cunoscut o permanentă evoluție pe parcursul celor de peste două decenii de existență, oferind în prezent:

a) Studii profesional tehnice

Colegiul de Studii Integrate Moldo-American, cu sediu în orașul Drochia, din cadrul USPEE „Constantin Stere” oferă posibilitatea pregătirii la 6 programe de studii;

b) Studii universitare de licență

În prezent, USPEE „Constantin Stere” oferă posibilitatea pregătirii în 6 domenii de licență la 8 programe de licență/specializări.

c) Studii universitare de masterat

Studiile universitare de masterat ocupă un loc important în oferta de programe de studii a USPEE „Constantin Stere”. În prezent, se oferă posibilitatea pregătirii în cadrul la 7 programe de masterat.

d) Studii universitare de doctorat

USPEE „Constantin Stere” se numără printre cele mai importante instituții organizatoare de doctorat din Republica Moldova, ținând cont atât de numărul mare de domenii în care este autorizată să organizeze doctorat, cât și de numărul conducătorilor de doctorat atestați: 24 de programe de doctorat și circa 60 de conducători de doctorat afiliați școlilor doctorale.

e) Formare continuă

USPEE „Constantin Stere” dispune de o structură de formare continuă, care oferă, în acord cu cerințele pieței, o largă paletă de programe post-universitare de formare profesională continuă.

1.2. SCOP ȘI DOMENII DE APLICARE A MANUALULUI CALITĂȚII ÎN CADRUL INSTITUȚIEI

Prezentul manual al calității are ca scop dezvoltarea și punerea în aplicare a unui sistem performant și viabil al calității învățământului superior desfășurat în Universitatea de Studii Politice și Economice Europene „Constantin Stere” (în continuare – USPEE „C.Stere”), abordându-l ca un „proces”, prin care USPEE „C.Stere” identifică activitățile prin care se realizează serviciile specifice oferite de universitate și resursele necesare în acest scop.



Atractivitatea și competitivitatea unei universități nu se mai pot asigura fără preocupări explicite și sistematice pentru calitate. Tradiționala convingere după care calitatea activităților dintr-o universitate se asigură oarecum de la sine nu mai este capabilă să susțină o universitate competitivă. Universitățile care contează astăzi cu adevărat în competiția internațională a cercetării științifice, calificărilor acordate și serviciilor către mediul înconjurător și-au dezvoltat de mult mecanisme interioare de evaluare și promovare a calității.

În USPEE „C.Stere”, încă din 2010 au existat preocupări pentru dezvoltarea de astfel de mecanisme în cadrul unui efort făcut de cadrele didactice de a implementa practici existente în Uniunea Europeană și SUA, cu sprijinul unei reglementări legale. Senatul USPEE „C.Stere” a adoptat reglementări interne de consolidare a calității, care au vizat studiile de nivel, licență, master, studiile de doctorat, concursurile pentru posturi didactice, consultarea studenților și altele.

Este nevoie și la USPEE „C.Stere” de o acțiune explicită și sistematică pentru asigurarea calității și, prin aceasta, pentru mărirea atractivității și competitivității universității. Această acțiune trebuie, însă, să fie naturală (și nu birocratică), competentă (și nu superficială), parte a unui învățământ performant (și nu o încărcare inutilă a programului său). De aceea, s-au propus spre aprobare Consiliului de Administrație și Senatului USPEE „C.Stere” o nouă abordare a asigurării calității și o organizare a serviciilor responsabile. Asigurarea calității învățământului superior în condițiile sporirii competenței produselor, ale extinderii piețelor și, de fapt, ale globalizării, este un obiectiv major al USPEE „C.Stere”.

În cadru procesului de învățământ și al vieții universitare, studenții sunt beneficiarii direcți ai serviciilor educaționale; opiniile lor sunt luate în considerare pentru evaluarea și perfecționarea activității din Universitate

Abordarea procesuală presupune, în consecință, realizarea unei hărți a proceselor și managementul acestora, precum și identificarea interacțiunilor, ceea ce permite:

- înțelegerea cerințelor și satisfacerea acestora;
- măsurarea performanțelor și eficacitatea procesului;
- îmbunătățirea permanentă a proceselor pe baza valorilor obiective.

Manualul se aplică pentru ansamblul proceselor identificate în universitate, pe care trebuie să le descrie într-o dinamică continuă de îmbunătățire și cu respectarea normelor legale și procedurale în vigoare.

Misiunea Consiliului pentru Asigurarea Calității este de a crea un Sistem de Management al Calității bazat pe o politică și pe proceduri care să permită asigurarea calității, evaluarea și îmbunătățirea continuă a calității.

În vederea realizării misiunii universității, a fost elaborat un program de politici privind calitatea, în care sunt prezentate scopurile și obiectivele programelor de învățământ, proiectarea, organizarea și conținutul curriculei pentru ansamblul disciplinelor, metodologia de evaluare a rezultatelor, strategia de implementare a unui management performant al calității etc.

De asemenea, au fost organizate și sunt funcționale comisii de evaluare internă și asigurarea calității atât la nivelul fiecărei facultăți, cât și la nivelul întregii universități, precum și o comisie de audit intern, care realizează periodic auditarea sistemului de management al calității în cadrul USPEE „C.Stere”.

Consiliul pentru Asigurarea și Evaluarea Calității a stabilit principalele direcții de acțiune definitorii pentru conceperea și implementarea unui sistem de management al calității care să conducă la îmbunătățirea continuă a procesului didactic din universitate, dublat de conceperea de proceduri de evaluare a activităților de cercetare științifică.

Consiliul elaborează proceduri de evaluare a cadrelor didactice de către studenți, de evaluare a activităților didactice și de evaluare a specializărilor universitare și postuniversitare în concordanță cu noile cerințe ale pieței muncii. Elaborarea unui sistem de monitorizare a calității, bazat pe proceduri de evaluare a departamentelor, inclusiv a activităților personalului nedidactic, va permite formularea unor concluzii și a unor propuneri conducerii Universității. Planificarea și coordonarea activităților de evaluare periodică și dezvoltarea competențelor în domeniul asigurării calității pentru personalul universitar și promovarea unei culturi pro-calitate în Universitate sunt obiective strategice impuse de edificarea unei societăți a cunoașterii.

1.3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ (NIVEL INTERNAȚIONAL, NAȚIONAL, INSTITUȚIONAL)

Principalele documente de referință în baza cărora funcționează SMC al USPEE "Constantin Stere" sunt:

- ✓ Comunicatul Ministerial de la Roma din 19 noiembrie 2020;
- ✓ Declarația de la Sorbona din 25 mai 1998;
- ✓ Declarația de la Bologna din 19 iunie 1999;
- ✓ Comunicatul de la Berlin din 19 septembrie 2003;
- ✓ Comunicatul de la Bergen din 19-20 mai 2005;
- ✓ Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG), Approved by the Ministerial Conference in May 2015;

- ✓ Ordinul ministrului educației și tineretului nr. 734 din 24.04.2009 privind implementarea și îmbunătățirea sistemului de management al calității (SMC) în instituțiile de învățământ superior,
- ✓ Codul Educației al Republicii Moldova, nr. 152 din 17.07.2014, publicat la 24.10.2014 în Monitorul Oficial Nr. 319-324, art. Nr : 634, cu data intrării în vigoare la 23.11.2014, cu modificările ulterioare;
- ✓ Repere conceptuale privind implementarea și îmbunătățirea sistemului de management al calității în instituțiile de învățământ superior din Republica Moldova;
- ✓ Metodologia de evaluare externă a calității în vederea autorizării de funcționare provizorie și acreditării programelor de studii și a instituțiilor de învățământ profesional tehnic, superior și de formare continuă (Hotărârea Guvernului RM, Nr. 616 din 18-05-2016) cu modificările ulterioare;
- ✓ Recomandări-cadru privind structurile de management intern al calității (Dispoziția ME nr.503 din 27.11.2014);
- ✓ Carta USPEE "Constantin Stere", 2015;
- ✓ Strategia privind asigurarea calității în cadrul USPEE "Constantin Stere" pentru perioada 2022 – 2027;
- ✓ Regulamentul Consiliului pentru Evaluare și Asigurare a Calității al USPEE;
- ✓ Planurile strategice și operaționale;
- ✓ Dări de seamă, formulare, anchete etc.

1.4. TERMENI ȘI DEFINIȚII SPECIFICE CALITĂȚII

Calitatea este ansamblul de caracteristici ale unui produs sau servicii care îi conferă aptitudinea de a satisface anumite necesități exprimate și implicite.

Asigurarea calității este ansamblul activităților planificate și sistematic implementate în cadrul sistemului calității pentru a furniza încrederea de a satisface cerințele de calitate față de un produs, serviciu. Asigurarea calității presupune *crearea încrederii clienților și celorlalți parteneri* ai universității, privind capacitatea și disponibilitatea instituției de a le satisface cerințele /așteptările, și capacitatea instituției de a demonstra conformitatea SMC intern cu standardele sau modelele acceptate.

Managementul calității reprezintă ansamblul activităților funcției generale de management, care determină politica în domeniul calității, obiectivele, responsabilitățile și care se implementează în cadrul sistemului calității. 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 calității poate fi definit ca ansamblul structurilor organizatorice, procedurilor, proceselor și resurselor necesare pentru implementarea managementului calității.

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

Sistem de management al calității – sistem prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea.

Cerință – nevoie sau așteptare care este declarată, în general implicită sau obligatorie.

Controlul calității – tehnici operaționale utilizate pentru satisfacerea condițiilor referitoare la calitate.

Înregistrare – document prin care se declară rezultatele obținute sau furnizează dovezi ale activităților realizate.

Facultatea – unitatea funcțională de bază a Universității și are în componență una sau mai multe secții de specialitate. Facultatea se individualizează prin condițiile de admitere și de absolvire, prin programe de studiu și durată studiilor, și prin domenii de specializare. Facultatea cuprinde: personal didactic titular, studenți, cercetători științifici și proiectanți, personal didactic auxiliar și nedidactic. Facultatea este organizată și își desfășoară activitatea în temeiul Cartei Universitare, al regulamentelor Universității și al propriilor regulamente. Facultatea este condusă de Consiliul facultății, prezidat de Decan, și își elaborează propriul regulament prin care își asigură desfășurarea studiilor și cercetarea științifică.

Catedra – structură subordonată Universității sau, după caz, facultății, cuprinde personal didactic și, după caz, personal de cercetare și auxiliar, dintr-o disciplină sau o familie de discipline, are funcții didactice, de cercetare științifică și altele. Departamentul are un director, aleas în condițiile legii, dispune de un consiliu și beneficiază de autonomie universitară în domeniile de competență. Departamentul poate organiza activități formative, în conformitate cu reglementările din Universitate. Înființarea unui departament precum și schimbarea denumirii acestuia se fac cu aprobarea Senatului.

Centru de cercetare – structura care are ca obiectiv principal activitatea de cercetare științifică, și care a obținut statutul de centru printr-o procedură de acreditare internă. În USPEE „C.Stere” pot exista atât centre de cercetare proprii, cât și centre de cercetare constituite în cooperare cu alte instituții, conform legislației în vigoare. În centrul de cercetare se pot organiza programe sub forma studiilor de master, studii academice postuniversitare, cursuri de perfecționare postuniversitară, de formare continuă și conversie profesională, cu respectarea reglementărilor legale (și a Regulamentului de Organizare Interioară).

Laboratorul – structură în subordinea catedrelor, departamentelor sau centrelor de cercetare, care are în dotare instalații și echipamente dedicate unui program formativ și/sau de cercetare



științifică. Înființarea unui laborator este de competența catedrei, departamentului sau centrului de cercetare.

Planul de învățământ (curricula) - ansamblul activităților programate de instruire și evaluare, reunite într-o concepție unitară din punct de vedere al conținutului și al desfășurării lor în timp, în vederea formării unui specialist cu diplomă recunoscută. Acesta are două componente definitorii:

1. componenta formativă, care privește modul de distribuire a cunoștințelor (disciplina, pachete de discipline, module, specializări);

2. componenta temporală din punct de vedere al modului de planificare în timp a procesului de formare (săptămână, semestru, ciclu, perioadă totală de formare);

Calitatea educației – ansamblu de caracteristici ale unui program de studiu sau ale furnizorului acestuia, prin care sunt satisfăcute așteptările beneficiarilor direcți (studenți sau persoane adulte cuprinse într-o formă de educație permanentă) și indirecti (angajatorii, angajații, familiile beneficiarilor direcți, societatea în general) de servicii de educație, precum și cerințele standardelor de calitate.

Produsul universității este *competența și cunoașterea*, produse intangibile, furnizate societății sub următoarele forme :

- *Pregătirea de specialiști în domenii specifice* – transfer de competențe prin intermediul absolvenților/masteranzilor ;

- *Cercetare științifică fundamentală și aplicată, consultanță, expertiză*- lărgirea orizontului cunoașterii umane, transfer de competență către organizații ale mediului socio-economic, în scopul generării noului și creșterii competitivității;

- *Implicarea membrilor comunității academice în viața societății* – transfer de competență realizat prin implicarea directă în organisme ale comunității locale, regionale, naționale și internaționale.

CAEC – Consiliul pentru Asigurarea și Evaluarea Calității

MC – Manualul Calității

SMC – Sistemul de Management al Calității

MEC – Ministerul Educației și Cercetării

UE – Uniunea Europeană

II. STRUCTURA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII (SMC)

2.1. DESCRIEREA SMC

Existența unui sistem de asigurare a calității în învățământul superior permite acestora să îndeplinească condițiile necesare pentru promovarea, de o manieră durabilă, a unei înalte calități la nivelul educației universitare, cercetării științifice și serviciilor educaționale.

În acest sens, în forurile europene de specialitate a fost recunoscut rolul instituțiilor de învățământ superior în asigurarea calității educaționale. Astfel, în raportul final al conferinței miniștrilor europeni ai educației, desfășurată la Berlin în anul 2003, se stipulează că „în conformitate cu principiul autonomiei instituționale, cea mai importantă responsabilitate în ceea ce privește calitatea în învățământul superior revine fiecărei instituții în parte, ceea ce constituie baza unei reale responsabilități a sistemului academic, în cadrul național al managementului calității actului educațional”. Funcționarea unui sistem coerent de asigurare a calității permite instituțiilor de învățământ superior să surprindă și să prevină problemele ce pot să apară în ceea ce privește educația și cercetarea științifică. Totodată, aceste instituții vor putea, bazându-se pe buna funcționare a sistemului propriu de calitate, să-și elaboreze strategiile proprii de dezvoltare, împreună cu programele operaționale și mecanismele tehnice de implementare adecvate.

Îmbunătățirea continuă a calității, într-un proces dinamic în cadrul gestiunii curente și de perspectivă a instituției de învățământ superior reprezintă, în consecință, unul dintre principiile obligatorii ale pilotajului activității performante a universității. Scopul final al oricărui sistem de asigurare a calității trebuie să fie acela de instaurare a unei veritabile culturi a calității în cadrul oricărei instituții de învățământ superior, însușită de toți partenerii interni și externi.

Politica educațională de asigurare a calității este o prioritate a Universității și constituie o condiție de bază pentru realizarea misiunii Universității și satisfacerii cerințelor și așteptărilor beneficiarilor interni și externi. În acest sens, Universitatea a elaborat/ actualizat strategii care vizează procesul educațional, de cercetare, internaționalizare, dezvoltare a resurselor umane.

Principalele repere vizează/trasează direcțiile prioritare:

- ✓ Promovarea unui proces de învățare, predare și evaluare centrate pe student, corelat cu cerințele pieței muncii;
- ✓ Dezvoltarea Managementului de Asigurare a Calității, cu implicarea unui număr sporit de actori externi și interni;
- ✓ Realizarea unei cercetări științifice competitive prin susținerea unor programe și proiecte pe axa priorităților strategiei naționale, ale Programului național în domeniile cercetării și inovării

pentru anii 2020-2023 și a Planului de acțiuni privind implementarea acestuia precum și a strategiei europene;

- ✓ Asigurarea unor condiții optime de desfășurare a activității și de recompensare a performanței resurselor umane;
- ✓ Eficientizarea procesului de internaționalizare a universității;
- ✓ Dezvoltarea serviciilor de formare profesională.

SMC din cadrul USPEE este stabilit, documentat, implementat, menținut și îmbunătățit continuu, în conformitate cu cerințele tuturor părților interesate.

Modul în care se desfășoară și se ține sub control activitățile din USPEE „Constantin Stere” este reglementat prin stabilirea, documentarea, implementarea și menținerea unui SMC corelat cu activitățile din universitate și în concordanță cu cerințele impuse de Ministerul Educației al Republicii Moldova.

În acest scop, s-au parcurs următoarele etape:

- au fost identificate procesele necesare pentru SMC și aplicate în cadrul USPEE „Constantin Stere”;
- s-a stabilit succesiunea și interacțiunea acestor procese;
- s-au stabilit criteriile și metodele necesare pentru a asigura eficiența execuției și controlul acestor procese;
- s-au luat măsuri pentru a asigura disponibilitatea resurselor și a informațiilor pentru monitorizarea acestor procese;
- se monitorizează, măsoară și analizează aceste procese în vederea îmbunătățirii lor continue;
- se implementează acțiunile necesare pentru obținerea rezultatelor planificate și îmbunătățirea continuă a acestor procese.

Pentru a conferi încredere că modalitățile de realizare a proceselor sale sunt conforme cu cerințele privitoare la calitate, USPEE înregistrează, păstrează și pune la dispoziție părților interesate informații documentate.

Îmbunătățirea proceselor din cadrul SMC al USPEE se realizează prin acțiuni care se încadrează în ciclul numit în limba engleză PDCA (Plan-Do-Check-Act) ”Planifică-Efectuează-Verifică-Acționează”, realizate de responsabilii din cadrul fiecărui proces și de structurile ierarhice superioare acestora.

2.2. ÎNȚELEGEREA NEVOILOR ȘI AȘTEPTĂRILOR PĂRȚILOR IMPLICATE

USPEE ia în considerare nediferențiat diversele tipuri de relații bilaterale cu părțile interesate, prin evitarea utilizării ca referință absolută a conceptelor de client – asociat cel mai adesea schimburilor comerciale – și debeneficiar – asociat cel mai adesea serviciilor sociale.

Părți interesate externe

În relațiile sale, USPEE consideră relevante cerințele asupra calității serviciilor sale, provenite de la următoarele categorii de părți interesate externe:

- ✓ Angajatorii locali, naționali sau internaționali și asociațiile profesionale ale acestora;
- ✓ Instituțiile publice locale, naționale sau internaționale interesate de angajabilitatea studenților, de producția și difuzarea cunoștințelor științifice de către Universitate;
- ✓ Instituțiile cu roluri în reglementarea și finanțarea activității învățământului superior și a cercetării;
- ✓ Instituțiile de evaluare instituțională și de acreditare, naționale și internaționale;
- ✓ Universitățile, companiile și institutele de cercetare interesate de a colabora ca parteneri;
- ✓ Elevii și instituțiile de învățământ preuniversitar
- ✓ Comunitatea locală și vecinii spațiilor deținute de Universitate;
- ✓ Orice alte persoane fizice sau juridice care, prin cerințele lor justificate, pot induce creșterea calității activității universității.

Părți interesate interne

În relațiile sale, USPEE consideră relevante cerințele asupra calității serviciilor sale, provenite de la următoarele categorii de părți interesate interne:

- Studenții și Asociațiile studențești;
- Angajații și organizațiile de tip sindical ale acestora;
- Funcțiile și structurile academice de conducere ale universității.

Între instituțiile publice naționale, ca părți interesate principale sunt recunoscute :

- Ministerul Educației și Cercetării (MEC) și Agenția Națională de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare (ANACEC).
- Între instituțiile internaționale, ca părți interesate principale sunt recunoscute :
- European University Association (EUA) și European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA)

Între organizațiile non-guvernamentale, roluri importante ca părți interesate le sunt recunoscute asociațiilor studențești, asociațiilor patronale și profesionale, precum și sindicatelor care au membri din comunitatea universitară.



Pentru activitățile didactice și serviciile suport ale vieții studentești, principalele părți interesate sunt considerate a fi studenții și angajatorii potențiali ai acestora.

2.3. DOCUMENTELE SMC

Toate activitățile și acțiunile majore desfășurate la nivelul Universității sunt reglementate printr-o serie de documente oficiale (coduri, legi, ordine, dispoziții, regulamente, metodologii, proceduri) care sunt făcute publice și sunt aduse la cunoștința angajaților.

La nivelul USPEE se disting următoarele tipuri de informații documentate oficiale:

- ✓ documente externe: reglementări naționale
- ✓ documente interne la nivel de instituție: Carta Universității, Regulamente, Metodologii, Coduri, Ghiduri
- ✓ documente elaborate la nivel de structuri: Regulamente de ordine interioară, proceduri, etc.

În cadrul Universității co-există o varietate de documente și înregistrări prin intermediul cărora sunt reglementate procesele identificate la nivel de Instituție: cod, regulament, metodologie, procedură, ghid, plan operațional, hotărâre, raport de activitate.

Codul reprezintă o culegere de reguli cu privire la un domeniu de activitate. La nivel de USPEE există Codul deontologic universitar, Strategia de asigurare a calității, Strategia dezvoltării resurselor umane.

Regulamentul reprezintă totalitatea instrucțiunilor, normelor și regulilor care stabilesc și asigură ordinea și bunul mers al unei organizații, al unei instituții, al unei întreprinderi.

Metodologia reprezintă un ansamblu de reguli și principii prin care se descrie modalitatea de a aborda o anumită activitate.

Procedura reprezintă un ansamblu de reguli de organizare a activităților din cadrul unui proces, folosite în vederea atingerii unui anumit rezultat.

O serie de regulamente și metodologii reglementează activitățile didactice - de predare învățare - și activitățile de cercetare. Acestea sunt postate pe site-ul Universității : uspee.md

Activitățile administrative desfășurate la nivelul Universității sunt reglementate printr-o serie de regulamente, metodologii și proceduri.

Structura documentelor SMC

În cadrul USPEE sunt elaborate documente care fac parte din SMC

- Coduri
- Carta USPEE
- Strategia privind asigurarea calității



- Manualul Calității
- Regulamente
- Metodologii
- Proceduri de sistem
- Proceduri operaționale

Pe lângă documentele specifice Sistemului de Management al Calității, în Universitate se identifică documente de formalizare a structurii organizatorice, prin care sunt delimitate și repartizate atribuțiile, sarcinile și responsabilitățile între structurile Universității:

- Organigrama
- Fișele de post
- Regulamentul de organizare și funcționare, elaborat la nivelul Instituției.

Toate aceste informații documentate sunt necesare pentru eficacitatea SMC-ul în Universitate.

2.4. CONTROLUL ȘI REVIZUITREA MANUALULUI CALITĂȚII

Manualul Calității (MC) al USPEE descrie Sistemul de Management al Calității (SMC) implementat în USPEE. MC descrie ansamblul proceselor și al activităților SMC, politicile, strategiile și obiectivele din domeniul calității, documentele sistemului de management al calității, fiind un ghid pentru comunitatea academică a Universității. Activitățile SMC sunt planificate, respectându-se cerințele legale externe și reglementările interne.

MC este elaborat de către Consiliul pentru Evaluarea și Asigurarea Calității în colaborare cu Secția managementul calității, fiind pe larg discutat în cadrul tuturor departamentelor la nivel de universitate. Este avizat de către Consiliul de Administrație și este aprobat de către Senatul USPEE.

Originalul MC al USPEE se arhivează la Secția managementul calității și copii ale acestuia sunt difuzate în mod controlat către toate structurile Universității, astfel încât să se asigure cunoașterea și aplicarea acestuia de întregul personal al Universității.

Revizuirea MC este una dintre căile principale de ameliorare a SMC. Capitolele și subcapitolele Manualului Calității al USPEE sunt revizuite pentru adaptarea SMC la cerințele întemeiate ale părților interesate, la modificările legislative naționale, la schimbările în structura organizatorică și în funcționarea Universității.

Orice propunere de revizuire este adusă la cunoștința Consiliului pentru evaluarea și asigurarea calității, care verifică dacă propunerea este în acord cu reglementările interne și legislația externă

La fiecare revizie se modifică pagina de gardă a MC, iar pe ea se menține un istoric al



reviziilor. Paginile revizuite, împreună cu pagina de gardă cu aprobarea și istoricul reviziilor, se difuzează către structurile USPEE și este adusă la cunoștința comunității academice.

SMC definit în MC se aplică la nivelul tuturor proceselor, activităților și structurilor organizatorice cu impact recunoscut asupra calității.

2.5. CONTROLUL INFORMAȚIILOR

Fiecare informație documentată (cod, regulament, procedură, metodologie, instrucțiune de lucru etc.) are o identificare unică prin antet, titlu, și revizie. Pentru fiecare din ele este menținută o înregistrare a distribuției copiilor, prin care se asigură că edițiile în vigoare ale documentelor sunt disponibile în locurile unde se execută activitățile esențiale pentru funcționarea SMC. Documentele perimate sunt retrase din toate punctele de difuzare și sunt păstrate în mod corespunzător.

Orice informație documentată de interes în cadrul SMC, elaborată la nivel de USPEE, este arhivată în cadrul departamentului/structurii care a elaborat-o și în cadrul Departamentului Asigurarea Calității al USPEE.

Informațiile documentate sunt puse la dispoziția părților interesate, sunt disponibile și protejate adecvat.

Toate documentele care conțin informații necesare pentru operarea și controlul sistemului de management al calității sunt identificate, controlate și disponibile acolo unde este necesar.

USPEE elaborează și păstrează înregistrări ale documentelor oficiale pentru a se putea demonstra că acestea sunt conforme cu cerințele aplicabile și cu funcționarea eficientă a SMC.

Managementul USPEE a stabilit un proces pentru a controla identificarea și păstrarea accesului la documente și în final distrugerea înregistrărilor.

Procesul de control al informațiilor documentate precum și responsabilitățile aferente acestui proces sunt reglementate prin *Procedura de control a informațiilor documentate la nivel de USPEE*.

III. AUTORITĂȚI ȘI RESPONSABILITĂȚI

3.1. ANGAMENTUL PENTRU CALITATE A INSTITUȚIEI

În cadrul USPEE "Constantin Stere" asigurarea calității reprezintă un obiectiv strategic prioritar, bazat pe îmbunătățire continuă, la acest scop fiind racordate toate activitățile ce țin de politica în domeniul calității și care o diversitate de aspect ale vieții universitare, cum sunt dezvoltarea sistemului de management al calității, a criteriilor și metodologiei de evaluare și auditare a acestuia, stabilirea explicită a obiectivelor Universității privind asigurarea calității, evaluarea și acreditarea internă și externă a programelor de studii, evaluarea periodică a cadrelor didactice de către studenți, sub aspectul calificării și competenței profesionale, promovarea valorilor și susținerea procesului de perfecționare continuă a personalului, menținerea unui parteneriat cu angajatorii și adaptarea programelor la cerințele dinamice ale pieței muncii, eficientizarea inserției absolvenților pe piața muncii, îmbunătățirea calității infrastructurii destinate educației și cercetării.

Prin acțiunile sale privitoare la asigurarea calității, USPEE "Constantin Stere" urmărește îndeplinirea așteptărilor continuu evolutive ale părților interesate cu privire la necesitatea și utilitatea serviciilor oferite de Universitate.

Dezvoltarea politicilor și practicilor privind asigurarea calității serviciilor oferite este un vector cheie al evoluției USPEE "Constantin Stere" spre țintele sale de dezvoltare instituțională.

Angajamentul pentru calitate al conducerii Universității

Între Universitate și mediul extern, în care aceasta acționează, există un echilibru dinamic, o adaptare continuă bazată pe utilizarea feedbackului intern și extern, pe schimb bidirecțional de informații, pe alinierea strategică cerințelor partenerilor interni și externi.

USPEE "Constantin Stere" urmărește evoluțiile politicilor și practicilor internaționale și naționale privind asigurarea calității și le aplică în forme adaptate la contextul creat de propriul câmp de influență al părților interesate și promovează principiile și politicile sale cu privire la calitate în relațiile cu toate părțile interesate, asumându-și un rol activ în îmbunătățirea viziunii acestora asupra asigurării calității.

Luând în considerație aspectele menționate, politica de asigurare a calității în cadrul USPEE "Constantin Stere" se bazează pe un șir de principii importante:

- abordarea sistemului calității ca proces managerial complex;
- dezvoltarea unei culturi instituționale a calității la toate nivelurile și departamentele activității universitare;
- implicarea tuturor membrilor comunității academice în crearea unui mediu propice pentru cultura calității;

- asigurarea și îmbunătățirea continuă a calității educației, instruirii profesionale și cercetării bazate pe criterii de calitate;
- promovarea și dezvoltarea valorilor unui învățământ centrat pe student ca purtător al cunoștințelor și competențelor de care este nevoie în societate;
- orientarea către clienți și oferirea încrederii clienților universității și altor părți interesate că cerințele și așteptările lor referitoare la calitate sunt și vor fi satisfăcute;
- promovarea valorii și încurajarea performanței în toate domeniile de activitate pentru atragerea și menținerea resurselor umane de înaltă calificare;
- transparența informațiilor și asigurarea circulației eficiente a acestora pe orizontală și verticală;
- preocuparea permanentă pentru asigurarea calitativă a imaginii Universității în spațiul national și international;
- internaționalizarea vieții universitare prin dezvoltarea permanent a colabării cu partenerii de peste hotare, inclusive prin instrumental participării commune la proiecte internaționale;
- monitorizarea permanentă a proceselor de management al calității, inclusiv realizarea managementului riscurilor posibile prin prisma prevenției lor;
- studierea permanentă a bunelor practici privind managementul calității școlii superioare existente în spațiul european al învățământului superior și din mediul extra-european;
- adaptarea acestor practici avansate la condițiile de activitate a Universității în mediul national al Republicii Moldova;
- promovarea valorilor de îmbunătățire continua a managementului calității în mediul universitar.

La nivel instituțional, responsabilitatea pentru asigurarea calității în cadrul USPEE "Constantin Stere" revine Rectorului și Senatului. Senatul stabilește strategia, politica, obiectivele și prioritățile în domeniul calității, urmărește cunoașterea și aplicarea lor în Universitate. Rectorul alocă și verifică utilizarea corespunzătoare a resurselor aferente SMC. Prorectorii Universității sunt responsabili de implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a SMC în sectoarele pe care le conduc.

Totodată, desfășurarea unei activități bazate pe calitate reprezintă problema-cheie a întregii comunități academice universitare, respectiv a structurilor manageriale de la toate nivelurile ierarhice, a personalului didactic, a studenților și a celorlalte categorii de personal angajate în instituție. Dezvoltarea și funcționarea eficientă a sistemului de management al calității este delegată Comisiei pentru Evaluarea și Asigurarea Calității, constituită la nivel de Universitate și coordonată de Prorectorul pentru activitatea didactică și calitatea studiilor. Consiliul universitar pentru Evaluare și Asigurare a Calității al USPEE "C. Stere", exercită un rol major în activitatea de coordonare generală a demersurilor și acțiunilor referitoare la calitate în Universitate. În mod similar, la nivelul fiecărei

Facultăți, Decanul coordonează cu Comisiile pentru asigurarea calității și urmărește elaborarea și implementarea politicilor și obiectivelor din domeniul calității. De asemenea, în cadrul catedrelor există câte un responsabil cu problemele privind asigurarea calității la acest nivel.

Structurile universitare, responsabile de realizarea obiectivelor Strategiei de asigurare a calității în cadrul USPEE "Constantin Stere" elaborează periodic rapoarte, care sunt prezentate Senatului universitar și conțin analize privind mersul implementării mecanismelor de asigurare a calității, precum și propuneri de îmbunătățire și remediere a deficiențelor constatate, care vor sta la baza rezoluțiilor Senatului privind îmbunătățirea continuă a calității.

3.2. DESCRIEREA AUTORITĂȚILOR ȘI RESPONSABILITĂȚILOR

Managementul calității este o componentă definitorie a politicii instituționale și constituie o condiție de bază pentru realizarea misiunii Universității și satisfacerii cerințelor și așteptărilor beneficiarilor interni și externi

Rectorul Universității, împreună cu echipa de prorectori, formulează politica referitoare la calitate și stabilește strategia instituției în domeniul calității. Acestea sunt supuse spre aprobare Senatului și Consiliului de Administrație în funcție de competențele fiecăruia.

Prorectorul desemnat ca responsabil cu Sistemul de Management al Calității, este coordonatorul Sistemului de Management al Calității, al Consiliului pentru Evaluarea și Asigurarea Calității și al Secției managementul calității.

Sistemul intern de asigurare a calității urmărește/este axat pe monitorizarea implementării prevederilor strategiilor instituționale și este structurat după cum urmează:

La nivel instituțional:

1. **Senatul**, în componența sa de 40 de membri, inclusiv 5 reprezentanți din rândul studenților/masteranzilor/doctoranzilor), care stabilește strategia, politica, obiectivele și prioritățile în domeniul calității, urmărește cunoașterea și aplicarea lor în Universitate, alocă și verifică utilizarea corespunzătoare a resurselor aferente SMC.

2. **Consiliul pentru Evaluare și Asigurare a Calității al USPEE "Constantin Stere" (CEAC)**, care exercită coordonarea și monitorizarea generală a demersurilor și acțiunilor referitoare la calitate în Universitate. Consiliul este un organ colectiv alcătuit din reprezentanții corpului profesoral, studențesc, administrativ a Universității, precum și a angajatorilor. Activitatea Consiliului pentru Evaluarea și Asigurarea Calității (CEAC) și a structurilor subordonate acestuia este orientată spre gestiunea eficientă a sistemului de management al calității implementat în cadrul USPEE „C. Stere”,

astfel asigurând o colaborare durabilă cu beneficiarii și partenerii USPEE „C. Stere”, prin acordarea suportului metodologic în realizarea și asigurarea funcționalității sistemului educațional.

Obiectivele Consiliului pentru Evaluare și Asigurare a Calității:

- ✓ Elaborarea, coordonarea și aplicarea procedurilor de asigurare a calității;
- ✓ Compatibilizarea activităților instituției cu standardele internaționale în domeniul asigurării calității;
- ✓ Evaluarea calității serviciilor educaționale oferite de către instituție;
- ✓ Implementarea indicatorilor de performanță ca instrumente de măsurare a realizării cerințelor definite de standardele de referință la nivel de sistem;
- ✓ Asigurarea transparenței proceselor de evaluare internă ;
- ✓ Monitorizarea activității la nivel de Facultăți/Școli doctorale/ Centru de formare continuă.

La nivel de facultate:

1. Comisiile pentru asigurarea calității la nivel de Facultăți/Școli doctorale/ Centru de formare continuă implementează, monitorizează și evaluează la nivel de facultate politicile și obiectivele din domeniul managementului calității. Comisia este alcătuită din 5 membri, inclusiv un reprezentant din partea studenților.

Obiectivele principale ale Comisiei de asigurare a calității constau în:

- ✓ Elaborarea și implementarea strategiei de asigurare a calității la nivel de Facultate;
- ✓ Depistarea neconcordanțelor sistemului de management al calității din cadrul Facultății cu strategia de asigurare a calității la nivel universitar;

2. La nivel de catedră - responsabil pentru managementul calității este șeful de catedră.

Atribuțiile fiecărei structuri sunt descrise în Regulamentele instituționale. Subdiviziunile din cadrul sistemului intern de asigurare a calității au planuri de activitate și rapoarte anuale. La proiectarea activităților subdiviziunile țin cont de planurile de dezvoltare strategică ale instituționale, precum și a activităților structurilor ierarhic superioare. Acestea conțin denumirea activităților, termen de realizare, responsabili.

3.3. PLANIFICAREA PROCESELOR DE ASIGURARE A CALITĂȚII

Planificarea calității în cadrul USPEE "Constantin Stere" se realizează prin stabilirea obiectivelor referitoare la calitate, a resurselor și activităților care contribuie la realizarea lor. Acest proces presupune identificarea nevoilor și așteptările părților interesate, fixarea obiectivelor privind calitatea; specificarea caracteristicilor ofertei de produse și servicii ale universității; stabilirea

strategiilor pentru realizarea obiectivelor calității și a resurselor necesare.

Obiectivele generale privind calitatea ale USPEE "Constantin Stere" sunt definite în Strategia pentru asigurare a calității.

În vederea îndeplinirii misiunii și concretizării viziunii privitoare la asigurarea calității, USPEE "Constantin Stere" urmărește următoarele obiective privitoare la calitate:

- Stabilirea și implementarea de mecanisme și proceduri instituționale de evaluare, analiză și îmbunătățire continuă a calității;
- Îndeplinirea standardelor de calitate specifice pentru învățământul superior, așa cum sunt acestea prevăzute în documentele de referință ale instituțiilor relevante (ANACEC – Metodologiei de evaluare externă a calității în vederea autorizării de funcționare provizorie și acreditării programelor de studii și a instituțiilor de învățământ profesional tehnic, superior și de formare continuă, aprobată prin HG nr. 616 din 18.05.2016, cu modificările ulterioare; ENQA - Standards and Guidelines for Quality Assurance in the Higher Education Area);
- Dezvoltarea și consolidarea învățământului universitar de licență, masterat, doctorat, postuniversitar și de formare continuă prin modernizarea programelor academice și perfecționarea procesului instructiv-educativ în concordanță cu standardele naționale și internaționale;
- Dezvoltarea activității de cercetare științifică;
- Dezvoltarea și îmbunătățirea continuă a calității resurselor umane;
- Transparența, internaționalizarea și comunicarea de informații sistematice privind calitatea serviciilor oferite de USPEE "Constantin Stere" (educaționale, de cercetare, sociale etc.) către părțile interesate;
- Politica și obiectivele specifice privind Managementul Calității se regăsesc în Planul strategic și Planurile operaționale ale USPEE "Constantin Stere".



IV. MANAGEMENTUL RESURSELOR

4.1. GENERALITĂȚI

Universitatea este condusă de către Consiliul de administrație, Senatul universitar și Rector. Consiliul de administrație al USPEE "Constantin Stere" și conducerea Universității determină necesarul de resurse și pune la dispoziție resursele necesare pentru implementarea proceselor sistemului de management al calității și îmbunătățirea performanțelor acestuia, precum și pentru obținerea satisfacției clienților săi.

4.2. RESURSELE UMANE

În actul normativ intern de bază „Regulamentul de organizare și funcționare al USPEE „Constantin Stere” sunt precizate responsabilitățile și drepturile cadrelor științifico-didactice și didactice și ale personalului nondidactic din universitate, astfel încât procesul de educație să se desfășoare în bune condiții.

Activitățile ce țin de politica resurselor umane în cadrul USPEE se realizează în conformitate cu prevederile Codului Educației al Republicii Moldova, Codul Muncii al Republicii Moldova, Strategia de dezvoltare a educației pentru anii 2014-2020 „Educația-2020”, Carta Universității, Regulamentul intern al USPEE, precum și altor acte normative instituționale, naționale și internaționale.

Strategia de dezvoltare a resurselor umane are ca obiectiv general recrutarea, menținerea și dezvoltarea unui capital uman inteligent, profesionist și competitiv, capabil să realizeze misiunea USPEE. Obiectivele specifice sunt proiectarea și implementarea unui sistem performant de recrutare, selectare și integrare a resurselor umane, perfecționarea sistemului de motivare a angajaților, perfecționarea sistemului de instruire a resurselor umane, îmbunătățirea evaluării performanțelor. Direcțiile prioritare ale managementului resurselor umane universitare au drept reper activitățile în domeniu, orientate spre eficientizarea continuă a valorificării potențialului uman, atragerea și menținerea persoanelor de performanță, crearea unui climat favorabil, identificarea unor metode eficiente de recunoaștere și recompensare a prestațiilor de excelență.

Procesul de recrutare și selecție a personalului, precum și activitatea personalului se bazează pe un șir de principii fundamentale cum sunt meritocrația, competitivitatea, egalitatea de șanse, egalitatea de gen, nediscriminarea pe diverse criterii (de gen, naționalitate, rasă, confesiune, nevoi speciale, afiliere politică, etc.), inadmisibilitatea hărțuirii sexuale și morale. Acestea își găsesc reflectare în actele normative ale Universității – în *Strategia de dezvoltare a resurselor umane a USPEE "Constantin*



Stere" pentru perioada 2020-2025, în Planul de acțiuni privind egalitatea de gen în cadrul USPEE "Constantin Stere" pentru perioada 2022-2027 și alte acte normative interne.

4.2.1. Personalul de conducere

Senatul universitar este compus din personal didactic și de cercetare și din reprezentanți ai studenților, masteranșilor, doctoranzilor. Toți membrii Senatului universitar, fără excepție, se aleg prin votul universal, direct și secret al tuturor cadrelor științifico-didactice și didactice și a cercetătorilor titulari, respectiv al tuturor studenților. Fiecare facultate va avea reprezentanți în Senatul universitar, pe cote-părți de reprezentare, stipulate în Carta universitară.

Senatul universitar își alege, prin vot secret, un Președinte, care conduce ședințele Senatului universitar și reprezintă Senatul universitar în raporturile pe interior și/sau exterior.

Senatul universitar stabilește responsabili, prin care controlează activitatea conducerii executive a instituției de învățământ superior. Rapoartele de monitorizare și de control sunt prezentate periodic și discutate în Senatul universitar, stând la baza rezoluțiilor acestuia.

La nivelul universității și al fiecărei facultăți sunt organizate entități de specialitate pe domenii diverse, prin care se asigură funcționarea corespunzătoare a acestora, în conformitate cu cerințele unui învățământ superior performant.

Reprezentanți ai studenților sunt încurajați și desemnați să participe în cadrul comisiilor, birourilor, formațiunilor de orice tip. Studenții participanți dispun de drepturi egale cu ceilalți membrii ai respectivelor entități instituționale, stabilind astfel o relație clară, fără echivoc, între principale părți interesate în procesul de educație universitară cu scopul de a monitoriza și îmbunătăți activitatea educațională.

Rectorul USPEE "Constantin Stere" în calitate de manager instituțional principal se asigură că personalul, caruia i se atribuie responsabilități în sistemul de management al calității, este competent pentru realizarea activităților. Pregătirea aplicativă, instruirea, abilitățile și experiența necesare pentru nominalizarea în funcțiile prevăzute în organigrama USPEE "Constantin Stere" sunt stabilite în Fișele posturilor și documentate pentru fiecare angajat în parte, conform abilităților posedate, expuse în CV-uri (pastrate în Dosarele personale ale angajaților în secția Resurse umane a Universității) și periodic verificate.

Dezvoltarea profesională a personalului universității, inclusiv în domeniul calității, reprezintă un proces continuu și se realizează în bază de perfecționare-recalificare periodică, dar nu mai rar decât o dată la cinci ani.

Nivelul de competență al personalului, inclusiv în aspectele ce afectează calitatea, se identifică / stabilește / documentează pe baza analizelor efectuate de secția managementul calității.

4.2.2. Personalul academic

Personalul academic se compune din personal științifico-didactic și didactic și personal de cercetare, antrenat în activități de instruire și cercetare științifică.

Facultățile USPEE „Constantin Stere” dispun de un corp profesoral adecvat misiunii asumate, caracterizat prin prestigiu profesional și didactic, cu o bogată experiență practică

Conform Codului Educației al Republicii Moldova, adoptat în anul 2014, cu modificările ulterioare, personalul științifico-didactic și didactic și personalul de cercetare titular sunt angajate prin concurs și au contracte de muncă încheiate pe o perioadă de 5 ani. Tot personalul antrenat în procesul de instruire are pregătire pedagogică atestată.

Personalul didactic de conducere la nivel de facultate cum sunt funcțiile de decan și șef de catedră sunt reprezentate de cadre didactice cu titlu de profesor sau conferențiar universitar. Acesta este ales prin concurs, conform Regulamentului de alegere prin concurs a cadrelor de conducere.

Titularii de disciplină au titlul științific de doctor sau doctor habilitat și monitorizează corespunderea prestanței la nivelul standardelor de calitate, evaluate de Secția managementul calității, inclusiv prin sondajele studenților referitor la calitatea predării, petrecute periodic.

4.2.3. Personalul administrativ nondidactic, didactic auxiliar și auxiliar

Personalul administrativ nondidactic (contabili, responsabili resurse umane, administratori departamente auxiliare, șefii de laboratoare, managerii de oficii) este angajat conform competențelor și au responsabilitatea să activeze conform obligațiunilor stabilite în fișe de post corespunzătoare, conform standardelor de calitate. Abilitățile acestuia de asemenea sunt supuse procesului de perfecționare continuă în domeniu.

Personalul din compartimentul contabilitate urmărește cu strictețe reglementările în vigoare privind înregistrarea elementelor de patrimoniu și a elementelor de venituri și cheltuieli, preocupându-se, totodată, de elaborarea și execuția bugetului universității.

Personalul didactic auxiliar este reprezentat de către prodecani și metodistele facultăților care beneficiază de un proces de formare în domeniu și de perfecționare profesională continuă la locul de muncă.

Personalul auxiliar – portari, îngrijitori încăperi, șoferi, mecanici, muncitori de diverse profiluri - sunt angajați conform necesităților și cerințelor stipulate în fișele de post corespunzătoare.

4.2.4. Formarea personalului

Formarea și dezvoltarea profesională permanentă a salariaților reprezintă o constantă primordială pentru promovarea personalului didactic și administrativ.

USPEE "Constantin Stere" încurajează formarea inițială și continuă a angajaților prin acordarea accesului motivant la programele de studii oferite de către Universitate.

De asemenea, prin diverse programe periodice de instruire se planifică / se realizează / se verifică / se îmbunătățește calificarea salariaților și, astfel, capacitatea lor de a satisface cerințele SMC și nevoile clienților. Constientizarea tuturor angajaților asupra relevanței și importanței activităților pe care le desfășoară și asupra modului în care fiecare, la locul său de muncă, poate contribui la atingerea obiectivelor calității este un obiectiv esențial al sistemului de training.

4.2.5. Motivarea personalului

Motivarea personalului USPEE „Constantin Stere” se realizează prin mai multe căi, printre care:

- corelarea veniturilor salariale conform legislației în vigoare și cu variația realizată și/sau prognozată a ratei inflației;
- generarea de venituri suplimentare pe calea unor activități de cercetare contractuală (granturi, contracte, publicații etc.).

4.3. MENTENANȚA INFRASTRUCTURII

Calitatea produsului oferit de către USPEE "Constantin Stere", pe lângă profesionalismul și motivarea salariaților, este influențată semnificativ inclusiv de unele componente ale acestei infrastructuri din dotare, îndeosebi de echipamente, hardware, software, sistemul de comunicații intern și extern, echipamente de măsură și control și altele.

Rectorul USPEE "Constantin Stere" în calitate de manager instituțional principal pune la dispoziția angajaților infrastructura necesară (spații de lucru, echipamente pentru îndeplinirea obligațiilor de serviciu, logistică, servicii de susținere) pentru asigurarea condițiilor de muncă, ce permit producerea și realizarea unor produse/servicii calitative și conforme standardelor și așteptărilor beneficiarilor.



4.3.1. Patrimoniul universității

Universitatea are în proprietate o clădire. În acest imobil funcționează următoarele spații de învățământ: Sala Senatului, săli de curs, săli pentru seminare, laboratoare, biblioteca, terenul de sport. De asemenea, sunt amenajate diverse birouri - pentru rector, prorectori, decanate, catedre, birouri de administrație etc.

USPEE „Constantin Stere” se încadrează în standardele solicitate de Ministerul Educației privind spațiile de instruire.

După cum rezultă din actele de inventar existente la serviciul Contabilitate, laboratoarele sunt dotate conform standardelor specifice.

4.3.2. Serviciile de bibliotecă

Biblioteca USPEE „Constantin Stere” are un personal format din 1 bibliotecar cu studii superioare. Biblioteca dispune de 2 săli de lectură dotate cu tehnică de calcul și conexiune Internet, pentru acces la surse bibliografice din interiorul și exteriorul Universității.

Biblioteca USPEE „Constantin Stere” este dotată cu fond de carte de profil de specialitate și cu abonamente la periodice naționale și străine.

Din periodicele străine și autohtone care sunt prezente în colecțiile bibliotecii amintim: Revue Générale de Droit International public; Revista Națională de Drept, Moldoscopia, Noosfera, Analele științifice ale USPEE „Constantin Stere”; Revista Română de Drept Privat; Revista Moldovenească de Drept Internațional; Revista Română de Sociologie, Revista Română de Dreptul Mediului, Dreptul etc.

În bibliotecă au intrat și publicații provenite din diverse donații de la cadrele didactice din Universitate, de la diferite edituri (Oxford University Press, Litera, Hamangiu, Cartier, C.H.Beck, Universul juridic, Lumina Lex), din schimburi interbibliotecare cu alte universități (Universitatea „Aleco Russo” din Bălți, Universitatea „B.P.Hasdeu” din Cahul, Universitatea de Stat din Moldova, Universitatea ”Constantin Brâncuși” din Târgu-Jiu, România, etc.), teze de doctorat după susținerea în cadrul Universității. Ca urmare a relațiilor strânse cu diverse instituții (Biblioteca Națională, Facultatea de Drept a Universității Libere Internaționale din Moldova, Institutul European din România, Asociația Română de Drept Umanitar, Asociația de Drept Internațional și Relații Internaționale, etc.) au fost recepționate publicații de valoare necesare documentării utilizatorilor universitari.

USPEE „Constantin Stere” se preocupă permanent pentru extinderea bibliotecii proprii, prin crearea unor spații noi, moderne, sală de lectură multimedia, pentru asigurarea accesului rapid al studenților la fondul de carte. În același timp, s-a dezvoltat catalogul alfabetic, elaborându-se fișe pentru

autori, coordonatori și titluri de publicații în paralel cu catalogul sistematic pe domenii, astfel încât biblioteca să răspundă, prin structură, funcționalitate și serviciile oferite, cerințelor diverse și complexe de studiu, informare și documentare.

Subliniem faptul că USPEE „Constantin Stere” este fondator a patru reviste științifice de profil - Revista Națională de Drept; Revista Supremația Dreptului; Revista Moldoscopie; Revista Științe ale vieții. Toate cele patru reviste menționate au trecut acreditarea de către ANACEC și le-a fost acordat tipul B. Acestea de asemenea pot fi consultate în cadrul bibliotecii științifice universitare, dar și pe site-ul Universității.

4.3.3. Dotarea cu tehnică de calcul

În USPEE „Constantin Stere” dotarea cu periferice și calculatoare se referă la echipamente performante cum sunt calculatoare; imprimante; videoproiectoare. Această dotare este repartizată în locațiile de studio, de cercetare, cele operaționale. Astfel, în clădirea Universității funcționează un șir de departamente, dotate corespunzător și care dispun de calculatoare conectate la Internet, imprimante, copiatoare și alt echipament performant:

- laboratoare de informatică și de criminalistică;
- biblioteca Universității;
- secretariatele facultăților, spațiile catedrelor, decanatele facultăților;
- birourile conducerii Universității;
- Senatul USPEE „Constantin Stere” ș.a.

În anul 2023, USPEE „Constantin Stere” a beneficiat de un lot de echipamente performante în valoare de 40 de mii de euro, intrat la balanța Universității prin intermediul proiectului **QFORTE - Enhancemen of Quality Assurance in Higher Education System in Moldova**, înregistrat cu numărul 618742-EPP-1-2020-1-MD-EPPKA2-CBHE-SP, din consorțiul căruia face parte USPEE „Constantin Stere.

Fluxul informațional al USPEE „Constantin Stere” este organizat într-un sistem informatic integrat, dotarea Universității cu hardware și software fiind monitorizată și adaptată permanent la necesitățile procesului de învățământ.

Pe acest principiu se realizează evidența la zi a bazei de date a sistemului informatic, prin interacțiunea dintre decanate, secretariat, cadre didactice și administratorul de sistem în calitate de coordonator. Sistemul informatic este conceput astfel încât să furnizeze permanent posibilitatea colectării, prelucrării și analizei datelor și informațiilor relevante pentru evaluarea și asigurarea instituțională a managementului calității.

4.3.4. Alte elemente de infrastructură

Pentru asigurarea calitativă a procesului de studii și a celui de muncă, USPEE „Constantin Stere” dispune și de un șir de alte facilități necesare, cum ar fi transport pentru nevoi de lucru, inclusiv pentru transport de echipamente, cantină, ascensoare, climatizoare și altele, ceea ce influențează pozitiv calitatea activității desfășurate la Universitate, menținând în egală măsură calitatea produsului prestat de angajați în procesul muncii lor.

Menționăm în mod special **Centrul Medical Universitar „NEO – CLINICA”**, care a fost organizat în cadrul USPEE „Constantin Stere” ca un centru multifuncțional în continua dezvoltare. În primul rând, acesta reprezintă un centru de instruire și formare practică pentru studenții USPEE „Constantin Stere” la specializările paramedicale. În calitate de profesori sunt angajați medici, specialiști în medicina fizică și reabilitare medicală, rehabilitologi, kinezioterapeuți și profesori de performanță națională și internațională. Scopul de bază este de a pregăti profesioniști în domeniul kinezioterapiei, care să poată să intergeze în practica tratamentelor afecțiunilor omului conceptele fundamentale ale kinezioterapiei, să formeze, consolideze și perfecționeze cunoștințele și deprinderile de aplicare a tehnicilor, procedurilor și metodelor folosite în kinezioterapie, să cunoască și să aplice mijloacele kinezioterapiei în tratamentele complexe ale bolilor.

Totodată, acesta este preconizat să ofere consultanță și servicii medicale atât pentru adulți, cât și copiilor. De asemenea, în cadrul lui își pot fortifica sănătatea angajații Universității. În prezent, funcționează secția de recuperare medicală în care sunt plasate cabinetele pentru instruirea studenților, dar și pentru oferirea procedurilor de Fizioterapie, Kinezioterapie, Masaj, Consultații medicale. În cadrul Centrului „NEO – CLINICA” funcționează și un cabinet de consiliere psihologică.

În incinta clinicii activează profesorii și medicii: reumatolog, neurolog și rehabilitolog, maseori profesioniști care susțin cursurile pentru studenți și oferă consultații profesionale în domeniile respective.

4.3.5. Calitatea mediului de lucru

Calitatea mediului de lucru este și ea un element important de infrastructură. Astfel, factorii fizici ai mediului de lucru (temperatura, umiditatea, aerisirea etc.) sunt absolut necesari pentru realizarea confortului și a conformității produsului cu cerințele clientului și sunt permanent controlați și reglați astfel, încât să se creeze un mediu ambiant decent și plăcut.

Climatul de munca generat de factori umani este menținut prin măsurile de recunoaștere a meritelor și motivarea personalului, precum și prin menținerea unei discipline liber consimțite a tuturor angajaților.



4.4. RESURSELE FINANCIARE

Activitatea financiară a USPEE „Constantin Stere” este organizată pe principiul nonprofit și al autofinanțării. Universitatea poate avea ca surse principale de venituri numai pe cele rezultate din activități nonprofit și anume taxele de înscriere, de școlarizare și de reexaminare ale studenților, contribuții ale membrilor și ai foștilor membri ai comunității academice a universității, donații și legate, orice alte forme de sponsorizare oferite de persoane fizice sau juridice, din țară și din străinătate.

4.5. PARTENERIATELE INSTITUȚIEI

USPEE „Constantin Stere” salută și încurajează implicarea studenților și profesorilor în diverse activități de colaborare atât națională, cât și internațională. Implementarea și realizarea, în comun, a proiectelor (programelor) științifice, participarea cercetătorilor la realizarea lucrărilor științifice, organizarea, în comun, a conferințelor și a altor reuniuni științifice, vizite de informare și documentare, pregătirea cadrelor științifice prin intermediul învățământului postuniversitar (doctorat și cursuri de formare profesională); editarea, în comun, a lucrărilor științifice, schimb reciproc de publicații științifice și de informații; sprijinirea reciprocă a publicațiilor (revistelor) științifice de specialitate; dezbateri pe teme profesionale în vederea realizării schimbului de experiență, mobilitate etc. sunt doar câteva dintre direcțiile promovate la USPEE prin colaborări și parteneriate.

Menționăm activitatea de colaborare și cercetare științifică cu universitățile și centrele științifice din țară: Universitatea de Stat din Moldova, Universitatea de Stat "Alecă Russo" din Bălți, Universitatea de Stat din Cahul, Academia de Studii Economice din Moldova, Universitatea de Stat din Comrat, Academia „Ștefan cel Mare” a MAI a RM, Institutul de Inginerie Electronică și Nanotehnologii „G. Ghițu”, Institutul Național de Cercetări Economice, Asociația Patronală în domeniul energetic din Republica Moldova, Institutul de Cercetări Juridice și Politice, Centrul Internațional pentru Cooperare în Educație și Cercetare, Universitatea Liberă Internațională din Moldova, Universitatea Cooperatist-Comercială din Moldova, ș.a.

În scopul asigurării calității practicii profesionale, ne bucurăm de susținerea **organelor de stat** și ale **administrației publice locale**. Printre organele de stat menționăm: Asociația Auditorilor Interni din Republica Moldova, Inspectoratul General al Poliției al MAI, Centrul Național Anticorupție, Inspectoratul Ecologic de Stat, Camera de Comerț și Industrie a Republicii Moldova, Uniunea Avocaților din Republica Moldova, Consiliul Superior al Magistraturii, Curtea Constituțională, Curtea Supremă de Justiție, Serviciul Vamal al Republicii Moldova, Ministerul Justiției.



Organele administrației publice locale cu care colaborează USPEE „Constantin Stere” sunt: Consiliul Raional Cimișlia, Consiliul Raional Leova, Consiliul Raional Edineț, Consiliul Raional Fălești, Consiliul Raional Glodeni, Consiliul Raional Ungheni, Consiliul Raional Călărași, Consiliul Raional Căușeni, Consiliul Raional Nisporeni, Consiliul Raional Drochia, Consiliul Raional Râșcani, Consiliul Raional Florești, Consiliul Raional Soroca.

USPEE „Constantin Stere” cooperează cu autoritățile locale în vederea formării profesionale a studenților, activităților de promovare a calității instructiv-educative și științifice etc.

USPEE „Constantin Stere” dispune și de posibilitatea colaborărilor în domeniul științific și metodic-didactic, în vederea asigurării calității procesului de învățământ în general, de eficientizare a **cooperărilor și parteneriatelor internaționale:**

- Universitatea „Constantin Brâncuși” din Târgu-Jiu, România
- Universitatea VIKO din Vilnius, Lituania
- Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău, România
- Academia Internațională „Mihai Eminescu”, România
- Asociația Culturală Științifică „Vasile Pogor”, România
- Universitatea Sudică din Rostov-na-Donu, Rusia
- Universitatea Umanitară din Moscova, Rusia
- Universitatea Kragujevac, Serbia
- Fundația ”Archimedes”, Tallin, Estonia
- Universitatea Economică de Stat din Samara, Rusia
- Universitatea „Danubius”, Galați, România
- Universitatea Sukhishvili, Georgia
- Universitatea Publică din Navarra, Spania
- Institutul Central de Cercetări Științifice din cadrul Universității „Spiru Haret”, România
- Academia Româno-Americană de Arte și Științe (ARA)
- Universitatea Keiser, SUA
- Universitatea de Stat de Telecomunicații din Kiev, Ucraina
- Universitatea Americană din Girne, Cipru
- Societatea Română de Drept European, România
- Institutul din Donețk, Ucraina
- Universitatea din Poltava, Ucraina
- Organizația Europeană publică de Drept, Grecia
- Universitatea „Sf. Chiril și Sf. Metodieu”, Veliko Târnovo, Bulgaria
- Universitatea „Alexandru Ioan Cuza”, România
- Universitatea „Petre Andrei”, Iași, România
- Universitatea Nice Sophia – Antipolis, Franța, *ș.a.*

Colaborările se prezintă sub forma schimbului reciproc de articole în reviste științifice, participări la conferințe și simpozioane științifice, prelegeri ținute atât de profesorii invitați la USPEE „Constantin Stere”, cât și de profesorii USPEE care merg, prin programe de mobilitate academică, pentru a ține cursuri la alte universități, participări la traininguri, forumuri etc.

O importantă mare pentru universitate o are programul Erasmus+. În acest context, menționăm schimbul de profesori și studenți de la Facultatea de Drept din cadrul USPEE „Constantin Stere” cu Universitatea Publică din Navarra (UPNA), în cadrul proiectului de mobilitate Erasmus+ nr. 2016-1-ES01-KA107-024703.

Printre alte proiecte de succes ale USPEE „Constantin Stere” menționăm:

✚ **eTwinning NSS UE 872113907712:** *Școala de toamnă pentru profesori* Perioada: 29.10.2015-30.10.2015.

✚ **Proiect European EIDHR/2010/250-082:** *Stabilirea unui program de masterat în domeniul Drepturilor Omului și Democratizării în Armenia, Belarus, Ucraina și Moldova*, perioada: 2010-2013. Parteneri: Universitatea de Stat din Yerevan, Armenia; Universitatea de Stat Belorusia, Minsk; Universitatea „Taras Shevchenko” din Kiev, Ucraina și Universitatea de Studii Politice și Economice Europene „Constantin Stere”.

✚ **Jean Monnet 200480-LLP-1-2011-1-MD- AJM-MO:** *Școala de vară în studii de integrare europeană și drepturile omului – aspecte teoretico-științifice*. Perioada 2011-2013.

✚ **Proiect** Suedia-Danemarca-Moldova / Project number: 15836 - *SMILE - Support for Migrants Children* / 2018-2022.

✚ Erasmus+, Key Action 2 - *QFORTE - Enhancement of Quality Assurance in Higher Education System in Moldova*/ 618742-EPP-1-2020-1-MD-EPPKA2-CBHE-SP - *Capacity Building in Higher Education* / 15.11.2020 – 14.11.2023.

De experiențe internaționale, mobilități, vizite de studii s-au bucurat și studenții USPEE „C. Stere”:

✚ **Proiectul din cadrul OSCE Mission to Moldova „Model OSCE** – 2015;

✚ **Programul internațional de formare în domeniul „Inteligenței emoționale” (Universitatea Alicante)** – 2015;

✚ **Școala de primăvară Jean Monnet, „Integrarea Europeană și Economia UE”** – 2016;

✚ **Desfășurarea cursurilor de procedură penală a sistemului de drept american și efectuarea stagiului de practică în Statele Unite ale Americii, Statul Utah în cadrul programului „The Leawitt institute”** – 2016;

✚ **Instruiri privind desfășurarea inițiativelor locale (programul Erasmus), Republica Belarus** – 2016;

✚ **Vizită de studiu în cadrul proiectului „Study tours to Poland”** – 2016;



✚ **Proiect în cadrul Biroului de informare al Parlamentului European din România „Promotori pentru o democrație europeană, realizarea inițiativei locale prin desfășurarea trainingului „Creează-ți Europa acasă” (România) – 2016;**

✚ **Proiect de studiu desfășurat la sediul Parlamentului European la Bruxelles (Belgia) – 2016;**

✚ **Forumului ruso-moldav (Federația Rusă) – 2016;**

✚ **Școala de vară internațională „EU ACADEMY Jean Monnet”–„Probleme de dezvoltare economică ale UE și relațiile Republicii Moldova cu Uniunea Europeană” – 2016;**

✚ **Olimpiada Internațională de Științe pentru Juniori la Fizică-Chimie-Biologie – 2-12 decembrie 2016, Indonezia;**

✚ **Școala Internațională pentru Artă „Reflecții ale moștenirii culturale în arta lui Constantin Brâncuși, traseul Craiova – Horezu - Mușetești - Peștisani - Bumbesti – Jiu - Tîrgu-Jiu - Drobeta-Turnu Severin” – 20-30 iulie 2016;**

✚ **Școala Jean Monnet „Managemntul Inovațional al UE”– 2017;**

✚ **Programul „The Leawitt institute” – cursuri de procedură penală a sistemului de drept american – 2017;**

✚ **Școala NATO de Securitate – 2017;**

✚ **Școala de Afaceri „Driveup Agry Business” – 2017;**

✚ **Erasmus +, KA 1 -2019-1-LT01-KA107- 060267 - Vilniaus kolegija /University of Applied Sciences (VIKO) – University of European Political and Economic Studies “Constantin Stere” (USPEE), Chisinau, Moldova -Inter-institutional agreement 2019-2021 between institutions from programme and partner countries. Mobility for learners and staff;**

✚ **Erasmus +, KA 1 - 2018-1-LT01-KA107-046924 - Vilniaus kolegija /University of Applied Sciences (VIKO) – University of European Political and Economic Studies “Constantin Stere” (USPEE), Chisinau, Moldova - Inter-institutional agreement 2018-2020 between institutions from programme and partner countries. Mobility for learners and staff;**

✚ **Erasmus +, KA 1 - 2017-1-LT01-KA107-035143 - Vilniaus kolegija /University of Applied Sciences (VIKO) – University of European Political and Economic Studies “Constantin Stere” (USPEE), Chisinau, Moldova - Inter-institutional agreement 2017-2019 between institutions from programme and partner countries. Mobility for learners and staff;**

✚ **Erasmus +, KA 1 - 2018-1-ES01-KA107-048540 - Universidad Pública de Navarra, Spain - University of European Political and Economic Studies “Constantin Stere” (USPEE), Chisinau, Moldova - Inter-institutional Grant Agreement between programme and partner countries. Mobility for learners and staff;**

✚ **Erasmus +, KA 1- 2016-1-ES01-KA107-024703 - Universidad Pública de Navarra, Spain - University of European Political and Economic Studies “Constantin Stere” (USPEE), Chisinau,**



Moldova - Inter-institutional Grant Agreement between programme and partner countries. Mobility for learners and staff; ș. a.

Anul de studii 2020-2021 a fost marcat prin intrarea USPEE în consorțiul proiectului **QFORTE - Enhancement of Quality Assurance in Higher Education System in Moldova**, înregistrat cu numărul 618742-EPP-1-2020-1-MD-EPPKA2-CBHE-SP. Acest proiect face parte din familia proiectelor de tipul Capacity Building in Higher Education (CBHE) - Key Action 1, din programul Erasmus+, finanțat de către Uniunea Europeană și care au menirea să fortifice capacitățile instituționale ale universităților din țările Europei de Vest. Proiectul QFORTE este unul de tip structural și are o durată de 3 ani.

Obiectivul principal al proiectului este să contribuie la integrarea mai profundă a Republicii Moldova în Spațiul European al Învățământului Superior (EHEA), prin îmbunătățirea asigurării calității în sistemul de învățământ superior national. Universitatea de Studii Politice și Economice Europene „Constantin Stere” merge spre acest obiectiv împreună cu alte universități partenere din țară: Universitatea de Stat din Moldova, Academia de Studii Economice din Moldova, Universitatea de Stat „Alec Russo” din Bălți, Universitatea de Stat din Comrat, Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice, Universitatea de Stat „B. P. Hașdeu” din Cahul. Pentru a perfecționa asigurarea calității în școala superioară națională, universitățile din Republica Moldova au beneficiat de suportul unor țări din Uniunea Europeană ca Estonia, Slovenia, Franța, Spania, Germania, care au împărtășit experiența și cu partenerii din Moldova ca să aprofundeze integrarea în spațiul european al învățământului superior.

În cadrul USPEE „Constantin Stere” proiectul este implementat de către o echipă notorie, care întrunește conducerea Universității, precum și reprezentanți ai subdiviziunilor structurale universitare.

Proiectul QFORTE contribuie la fortificarea capacităților instituționale ale universităților partenere și a devenit un instrument important de dezvoltare a culturii calității în general, inclusiv prin perfecționarea bazei legislative naționale privind asigurarea calității, acesta fiind un obiectiv de durabilitate și sustenabilitate al proiectului.

Dezvoltarea relațiilor de parteneriat deschide noi perspective de cooperare națională și internațională pentru mediul universitar și prin aceasta contribuie la aprofundarea integrării USPEE „Constantin Stere” în spațiul european al învățământului superior.

V. REALIZAREA, MONITORIZAREA ȘI ÎMBUNĂTĂȚIREA PROCESELOR DIN INSTITUȚIE

Procesul reprezintă un ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care transformă elementele de intrare în elemente de ieșire. Universitatea dispune de o structură organizatorică ierarhică, cu responsabilități bine definite la nivelul fiecărei entități. Conducerea USPEE „Constantin Stere” identifică periodic activitățile și procesele desfășurate la nivelul entităților, succesiunea și interacțiunea lor, le analizează cu scopul identificării posibilităților de îmbunătățire a sistemului de management al calității, astfel încât serviciile oferite de Universitate să satisfacă cerințele părților interesate (interne și externe).

5.1. TIPURI DE PROCESE ȘI SERVICII REALIZATE DE INSTITUȚIE

În cadrul Universității interacționează trei tipuri de procese, care contribuie la atingerea obiectivelor propuse (Anexele 7 și 8):

- Procesele manageriale
- Procesele principale (de bază)
- Procesele suport.

Pentru fiecare proces inclus în SMC au fost elaborate documente de referință, definite responsabilitățile, au fost alocate resurse și identificate modalități de monitorizare.

Procesele manageriale (procesele instituționale, strategice și de coordonare) - sunt procesele care coordonează derularea proceselor principale și proceselor de suport. Acestea implică acțiuni privind stabilirea politicii și a obiectivelor; stabilirea responsabilităților; stabilirea modalităților și a căilor de comunicare; analiza SMC efectuată de către conducere, identificarea necesarului de resurse, asigurarea resurselor umane, material și financiare; infrastructură și mediul de lucru, procese referitoare la evaluarea, analiza și îmbunătățirea rezultatelor.

La rândul lor, procesele de management se împart în:

- Procese de planificare strategică
- Procese de management al performanței (raportare, monitorizare și control)
- Procese de management al calității

Procesele principale (de bază) – sunt procesele de realizare a serviciilor educaționale, de cercetare și de satisfacere directă a unor cerințe ale părților interesate. Aceste procese creează valoare și determină esențial calitatea serviciilor. Printre acestea se numără:

- Procesul de învățământ (educațional)
- Procesul de cercetare și de valorificare a rezultatelor științifice



- Procesul de asigurare a calității vieții studenților: cămine, cantină, acces la sistemele IT universitare, bibliotecă, consiliere și orientare în carieră, relația cu alumni
- Procesul de colaborare cu mediul extern - dezvoltarea relațiilor internaționale, colaborare cu alți actori terți.

Procesul de învățământ este delimitat în mai multe componente procesuale, acestora fiindu-le dedicate proceduri operaționale specifice:

- Procedura curriculară - elaborarea-dezvoltarea-monitorizarea-evaluarea programelor de învățământ
- Procedura de admitere - organizarea și desfășurarea admiterii la toate nivelele de studii: licență, masterat, doctorat, cursuri de formare continuă
- Procedura asigurării procesului didactic - organizarea și desfășurarea activității didactice.
- Procedura de evaluare a studenților
- Procedura formativă a studentului - gestiunea parcursului academic, evidența situațiilor școlare ș.a.
- Procedura de finalizare a studiilor universitare.

Procesul de cercetare și valorificare a rezultatelor științifice din cadrul USPEE „Constantin Stere” este delimitat în mai multe componente procesuale, acestea fiind asigurate de proceduri operaționale specifice:

- Elaborarea și implementarea planului de cercetare
- Asigurarea fondurilor pentru cercetare
- Managementul proiectelor de cercetare și a relațiilor cu partenerii în domeniul cercetării
- Valorificarea rezultatelor cercetării (difuzare prin conferințe, publicare, brevetare, utilizare, vânzare).

Procesul de asigurare a calității vieții studenților este de asemenea asigurat de un șir de proceduri operaționale:

- Asigurarea condițiilor de locuit în cămine
- Servicii de alimentație publică (cantină)
- Asigurarea accesului la sistemele IT universitare
- Asigurarea accesului la bibliotecă
- Consiliere și orientare în carieră
- Consiliere educațională
- Consiliere psihologică

- Menținerea relației cu alumni.

Procese de suport (activitățile profesionale de deservire a activității de bază) – sunt procese care susțin procesele manageriale și procesele principale, asigurându-le funcționarea normală și eficientă.

Procesele suport au fost împărțite în :

- Procesul de administrare financiară
- Procesul de management al resurselor umane
- Procesul de achiziții
- Procesul de management al infrastructurii
- Procesul de management al sistemelor informatice
- Procesul de promovare și marketing
- Procesul serviciilor de documentare și informare
- Alte procese administrative.

5.2. PLANIFICAREA PROCESELOR ȘI SERVICIILOR

Universitatea planifică, dezvoltă și aplică continuu procesele necesare pentru realizarea activităților din domeniul său de activitate. Procesele de management, procesele de bază și cele de suport sunt planificate, monitorizate și evaluate anual. Echipa de management a Universității elaborează Planul Strategic Instituțional, în care sunt definite obiectivele asociate celor trei categorii de procese, împreună cu strategiile și politicile adoptate pentru a le îndeplini. După aprobarea lui de către Consiliul de Administrație, documentul este transmis către comunitatea academică și publicat pe pagina web a instituției. În același timp Obiectivele, împreună cu Strategiile și Acțiunile pentru atingerea lor, sunt promovate de către conducerea executivă a USPEE „Constantin Stere” prin canale de comunicare internă, astfel încât membrii comunității academice să fie informați și să poată deveni parte din procesul de atingere a lor. Pornind de la Planul Strategic, conducerea executivă elaborează anual Planul Operațional anual, document în care sunt planificate procesele în acord cu obiectivele, strategiile și politicile adoptate. La nivel de facultăți și structuri administrative sunt elaborate Planuri Operaționale anuale, aprobate de conducerea executivă a USPEE. Toate planurile operaționale sunt aliniate la obiectivele și strategiile cuprinse în Planul Strategic Instituțional și în Planul Operațional al USPEE „Constantin Stere”. Pe lângă Planurile Operaționale, sunt elaborate o serie de Regulamente, Metodologii și Proceduri prin care sunt reglementate modul de creare, implementare, dezvoltare și îmbunătățire a serviciilor oferite de USPEE „Constantin Stere”.

Principalul beneficiar direct al serviciilor oferite de USPEE „Constantin Stere” este studentul. Universitatea le oferă studenților o gamă variată de servicii și programe speciale pentru a asigura o

viață studențească de calitate. Aceste servicii – sociale, culturale, sportive, servicii de consiliere, de cazare / hrană – sunt monitorizate și evaluate periodic. Astfel de servicii speciale pentru studenți se referă la:

- Proiecte speciale pentru studenții cu dizabilități
- Reducerea pentru taxele de studii
- Organizarea zilei abiturientului
- Organizarea zilei absolventului ș.a.

Planificarea serviciilor Universității se bazează pe interacțiunea dintre toate tipurile de procese. Procesele de realizare a serviciilor sunt documentate în procedurile de sistem, fișele de proces, regulamente, legislație aplicabilă în domeniile respective. Sunt stabilite obiective specifice ale calității pentru aceste servicii.

Instituția planifică aceste activități, inclusiv activitatea de întreținere, pentru a se asigura că acestea se realizează în condiții specificate.

Monitorizarea și măsurarea proceselor aferente serviciilor educaționale, limitele de acceptare și responsabilitatea evaluării conformității serviciului cu cerințele specificate sunt prezentate în regulamente, proceduri, programe. La compartimentele și funcțiile responsabile de rezultatele acestor servicii se păstrează înregistrări asupra satisfacerii cerințelor.

5.3. REALIZAREA PROCESELOR ȘI SERVICIILOR

5.3.1. Realizarea activității educaționale

Serviciile oferite de Universitate sunt reglementate prin informații documentate care sunt elaborate, avizate și aprobate de către Conducerea USPEE „Constantin Stere” în conformitate cu legislația în vigoare. Serviciile universitare sunt stabilite și realizate în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare și cu reglementările interne. Universitatea este supusă periodic evaluării externe de către ANACEC (de regulă, o dată la cinci ani), în calitatea sa de furnizor de servicii de învățământ superior.

Deoarece principalii beneficiari direcți ai serviciilor educaționale oferite de Universitate sunt studenții, admiterea la cele 3 cicluri de studii universitare (licență, master și doctorat) se realizează în conformitate cu autonomia universitară, respectând legislația națională, care prevede dreptul la studii al fiecărui cetățean. Înscrierea la concursul de admitere se face în baza diplomei de bacalaureat sau a unor acte de studii echivalente, recunoscute de Ministerul Educației și Cercetării.

Oferta educațională este elaborată anual, ținându-se cont de cerințele de pe piața muncii. Programele de studii din cadrul celor 3 cicluri (licență, master și doctorat) sunt acreditate și evaluate



periodic de către instituțiile naționale avizate. USPEE „Constantin Stere” oferă o gamă largă de programe de studii de licență master și doctorat care fac parte din diferite domenii de studii universitare. Activitățile și serviciile educaționale vizează dezvoltarea și dobândirea competențelor necesare astfel încât studenții să se poată integra pe piața muncii.

Cu suportul Departamentului de Relații Internaționale (DRI) și programele de mobilitate studenții din USPEE pot beneficia de posibilitatea de a-și desfășura o parte a studiilor într-o instituție din cadrul Uniunii Europene.

Prin intermediul Departamentului pentru Formare Continuă USPEE „Constantin Stere” oferă servicii specifice pentru dezvoltarea personală și profesională pe tot parcursul vieții a cadrelor didactice din învățământul preuniversitar. Serviciile de formare profesională continuă se adresează persoanelor care doresc să dobândească sau să își completeze o serie de competențe asociate unor calificări.

Prin intermediul secretariatelor facultăților sunt gestionate toate activitățile de ordin tehnic și administrativ privind admiterea, înmatricularea, întreruperea studiilor, exmatricularea, reînmatricularea, transferul studenților, aprobate de conducerea facultăților sau universității. De asemenea, secretariatul poartă întreaga răspundere pentru promptitudinea, corectitudinea înscrierii datelor și informarea studenților privind situația lor școlară.

5.3.2. Realizarea activității de cercetare științifică

Activitatea de cercetarea științifică reprezintă o componentă majoră a activității desfășurate de cadrele didactice, cercetători și studenți și se încadrează în ariile științifice ale domeniilor de studiu.

Strategia activității științifice a USPEE „Constantin Stere” se elaborează și se aprobă pentru o perioadă de cinci ani. Annual sunt aprobate planurile operaționale de cercetare la nivel de catedre, facultăți și de Senatul USPEE, precizându-se sursele de finanțare și modul de valorificare a rezultatelor. Activitatea de cercetare este susținută prin acces la literatură de specialitate și suport logistic adecvat.

Rezultatele activităților de cercetare sunt valorificate prin publicarea de lucrări științifice în patru reviste de specialitate ale Universității indexate în baze de date internaționale (Revista Națională de Drept, Supremația Dreptului, Moldoscopie, Științe ale Vieții), cărți în edituri naționale și internaționale de prestigiu. USPEE acordă o importanță deosebită diseminării rezultatelor cercetărilor științifice prin organizarea manifestărilor științifice (simpozioane, workshop-uri, etc.).

5.3.3. Realizarea serviciilor social-administrative

Serviciile social-administrative vizează îndeplinirea nevoilor studenților și personalului de a avea un stil de viață corespunzător. Departamentele administrative realizează și oferă servicii medicale,

de sprijin financiar, servicii de cazare, de alimentare, de consultanță, de consiliere, etc., în conformitate cu normele și standardele privind calitatea.

5.3.4. Controlul furnizării serviciului

Universitatea planifică și realizează serviciile în conformitate cu regulamentele proprii, cu cerințele procedurilor de lucru și a legislației în vigoare, ceea ce presupune:

- a) asigurarea informațiilor privind caracteristicile serviciului;
- b) disponibilitatea procedurilor de lucru, a planurilor calității, proiectelor, programelor de activitate, ordinelor, dispozițiilor de lucru în conformitate cu necesitățile;
- c) disponibilitatea și utilizarea materialelor și echipamentului adecvat;
- d) disponibilitatea și utilizarea echipamentelor și dispozitivelor de măsurare și monitorizare necesare.

5.3.5. Validarea proceselor

Toate procesele desfășurate în cadrul universității sunt aprobate de rector, odata cu aprobarea specificațiilor de proces (proceduri, planuri ale calitatii, etc). După aprobare ele sunt considerate validate. Revalidarea proceselor are loc în situația în care timp de un an respectivul proces nu s-a mai desfășurat sau în funcție de necesitățile stabilite de cerințele clienților și/sau obiectivele calității sau la modificări în structura proceselor de furnizarea unor servicii.

5.3.6. Controlul echipamentelor de măsurare și monitorizare

În cadrul universității se stabilesc măsurările și monitorizările care trebuie efectuate și echipamentele de măsurare necesare pentru a furniza dovezi ale conformității cu cerințele specificate.

Pentru măsurătorile utilizate, la întocmirea înregistrărilor de conformitate a serviciului/produsului/activității cu cerințele specificate, echipamentele de măsură se țin sub control în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova.

În conformitate cu această procedură ele sunt etalonate sau verificate la intervale specificate în raport cu etaloane trasabile de către Institutul National de Standardizare și Metrologie și sunt ajustate sau reajustate, dacă este necesar, pentru a permite determinarea stadiului verificării metrologice, protejate împotriva ajustărilor care ar putea invalida rezultatele măsurătorilor și împotriva deteriorării în timpul manipulării, întreținerii și depozitării.

5.4. MONITORIZAREA PROCESELOR ȘI ANALIZA DATELOR

USPEE „Constantin Stere” dispune de practici performante de monitorizare și măsurare a proceselor sale. La Universitate activează Consiliul de Asigurare și Evaluare a Calității, Secția Managementul Calității, Comisii pentru Calitate la nivel de facultate. Politicile de evaluare și asigurare a calității sunt proiectate la nivelul fiecărui department și firăru angajat. Comisiile centrale și cele la nivel de facultate promovează o cultură a calității, menită să asigure o îmbunătățire permanent a standardelor de calitate.

Procesul de monitorizare este permanent, sistematic, planificat și presupune controlul modului în care se desfășoară activitatea pentru depistarea la timp a neconformităților și inițierea de acțiuni preventive și corective.

USPEE „Constantin Stere” identifică și planifică metode adecvate de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire pentru:

- a demonstra performanțele serviciilor educaționale;
- a demonstra conformitatea produselor;
- a demonstra eficacitatea proceselor SMC.

Una din modalitățile de măsurare a performanțelor SMC din organizație este monitorizarea informațiilor referitoare la percepția beneficiarului asupra satisfacerii de către organizație a cerințelor sale.

Măsura satisfacției beneficiarului este dată de un ansamblu de indicatori care caracterizează gradul în care competențele instrumentale, interpersonale și sistemice dobândite de un absolvent la finalizarea unei specializări din cadrul USPEE „Constantin Stere” sunt dovedite după angajare.

USPEE „Constantin Stere” stabilește responsabilitățile pentru:

- întocmirea *Chestionarelor de evaluare a calității proceselor de studii de către studenți*;
- identificarea organizațiilor angajatoare și difuzarea/colectarea/prelucrarea chestionarelor de evaluare;
- crearea și gestionarea bazei de date referitoare la monitorizarea satisfacției studenților.

Rapoartele privind satisfacția studenților sunt prezentate în ședințele de analiză de management efectuate, prin care se stabilesc acțiunile de îmbunătățire.

Monitorizarea și măsurarea proceselor din cadrul Universității se realizează pe două linii organizatorice: pe linie academică și pe linie administrativă. Procesele de natură administrativă sunt monitorizate prin intermediul mecanismelor de control managerial. Monitorizarea programelor de studii se realizează de către Prorectorul pentru activitate didactică și calitatea studiilor și de către Secția Managementul calității. Fiecare titular al disciplinei este direct răspunzător de calitatea îndeplinirii obiectivelor stabilite la nivel de disciplină. Pentru menținerea și îmbunătățirea continuă a calității

programelor de studii, în Universitate se realizează monitorizarea rezultatelor învățării și a factorilor determinanți. Anual, CAEC din Universitate elaborează sinteze privind rezultatele monitorizării și le prezintă Senatului universitar.

Procesele de învățământ și de cercetare sunt monitorizate prin intermediul mecanismelor de control managerial gestionate pe linia ierarhice Prorectorului pentru activitate științifică, la decanate și catedre existând responsabili pentru cercetare.

Sistemul de management al calității impune obligativitatea existenței unor mecanisme de monitorizare și măsurare la nivelul tuturor proceselor. În cadrul SMC al USPEE sunt urmați obligatoriu cei patru pași ai ciclului PDCA, cu următoarele faze: Planifică - Realizează - Monitorizează - Menține/Ameliorează.

5.4.1. Analiza datelor

Atât conducerea din USPEE „Constantin Stere”, cât și membrii Consiliului de evaluare și asigurare a calității analizează periodic calitatea actului de învățământ și cercetare din universitate. Această analiză are ca scop atât evaluarea oportunităților de îmbunătățire cât și întreprinderea necesității unor schimbări privind politica și obiectivele calității.

Datele de intrare ale analizei sunt incluse în “*Raportul privind evoluția calității*” în perioada analizată și conțin informații despre:

- rezultatele auditurilor;
- reacția și satisfacția beneficiarilor, inclusiv reclamații;
- stadiul acțiunilor corective și preventive;
- urmărirea acțiunilor și măsurilor prevăzute în analiza anterioară;
- schimbări planificate care ar putea afecta sistemul de management al calității;
- recomandări pentru îmbunătățire.

Datele de ieșire ale analizei includ decizii și acțiuni privind:

- îmbunătățirea SMC;
- îmbunătățirea proceselor ;
- cerințele privind resursele necesare realizării obiectivelor.

Universitatea aplică metode adecvate pentru monitorizarea și unde este aplicabil măsurarea proceselor sistemului de management al calității. Metodele aplicate (analize, asistență, verificări, examinări) urmăresc să demonstreze capabilitatea proceselor de a obține rezultatele planificate.

Măsurarea și monitorizarea proceselor se face în scopul ținerii sub control și a identificării posibilităților de optimizare și îmbunătățire continuă a acestora.

USPEE „Constantin Stere” planifică indicatori de performanță privind competențele obținute de studenți. Monitorizarea competenței studenților, în etapele de pregătire și cele finale ale absolvenților, demonstrează capacitatea proceselor din USPEE „Constantin Stere” de a obține rezultatele planificate și a produselor de a răspunde cerințelor identificate. Atunci când rezultatele planificate nu sunt real obținute, USPEE „Constantin Stere” întreprinde acțiuni corective adecvate.

5.5. EVIDENȚA NECONFORMITĂȚILOR

Produsul neconform al Universității constă din ansamblul de informații, cunoștințe și competențe al căror nivel nu corespunde cerințelor de admitere/promovare/absolvire.

Procesul de control al produsului neconform cuprinde următoarele etape:

- Identificarea produsului neconform;
- Înregistrarea/comunicarea neconformității;
- Examinarea produsului neconform și luarea deciziei;
- Stabilirea de acțiuni corective;
- Verificarea după corectare.

Identificarea produsului neconform se realizează pe parcursul etapelor de monitorizare a proceselor de realizare a produsului prin:

- Controlul efectuat la admitere;
- Controlul intern, efectuat pe parcursul derulării procesului de învățământ (evaluarea specializărilor și a disciplinelor, analiza planurilor de învățământ, analiza materialelor didactice, auditurile, evaluările studenților);
- Controlul final (procesul de acreditare a specializărilor, auditurile externe, evaluarea studenților la finalizarea studiilor prin examen de licență/absolvire).

Procedurile operaționale și regulamentele, care presupun utilizarea de formulare specifice fiecărui tip de activitate în procesul educativ și de cercetare de asemenea furnizează date pentru identificarea produsului neconform.

Controlul produsului neconform are ca obiective:

- stabilirea unor modalități de evitare a derulării în continuare a procesului în aceeași formă (se impune schimbarea planului de învățământ, a programei analitice a unui curs, a titularului de curs);
- evitarea utilizării produsului neconform (studenți fără o pregătire adecvată, contracte de cercetare cu derulare necorespunzătoare).

În rezultatul controlului produsului neconform se întreprind acțiuni corective pentru eliminarea cauzelor ce au generat neconformitățile.

5.6. INFORMAȚII ȘI ACȚIUNI CORECTIVE ȘI PREVENTIVE

Conducerea USPEE „Constantin Stere” analizează informațiile oferite de structurile abilitate din Universitate cu privire la procesele SMC al universității, cu scopul de a identifica și apoi elimina cauzele neconformităților. În funcție de cauzele ce au generat neconformitatea se stabilește corecția necesară, acțiunea corectivă, termenul și responsabilitățile pentru aplicarea acestora.

Pentru prevenirea repetării unor neconformități sau a unor situații nedorite pot fi modificate anumite proceduri și, prin urmare, procesul descris în documentul respectiv.

Conducerea Universității utilizează acțiunile corective ca instrument pentru îmbunătățirea SMC. Pe baza analizei datelor conducerea USPEE analizează situația actuală a instituției și elaborează planuri care includ măsuri corective și ameliorative.

Universitatea aplica următoarele metode de tratare a serviciului neconform:

- a) întreprind acțiuni de eliminare a neconformității de corectare;
- b) acceptarea prin derogare a furnizării serviciului în condițiile existente;
- c) încetarea furnizării serviciului sau acțiunii respective pînă la rezolvarea pozitivă a neconformității.

Neconformitățile și cauzele se analizează și se întreprind acțiuni corective și preventive de eliminare. După corectare sau reluare serviciul se verifică dacă este conform cu cerințele. Atît decizia de tratare, cît și rezultatele verificării conformității finale se înregistrează corespunzător.

5.6.1. Acțiuni corective

USPEE „Constantin Stere” întreprinde acțiuni pentru eliminarea cauzelor neconformităților și pentru prevenirea reapariției lor. Acțiunile corective întreprinse sunt adecvate efectelor neconformităților identificate. Acest proces cuprinde următoarele etape:

- Analiza neconformităților;
- Determinarea cauzelor apariției neconformităților;
- Evaluarea oportunităților de acțiune corectivă;
- Determinarea și implementarea acțiunilor corective;
- Înregistrarea efectelor acțiunilor corective;
- Analiza acțiunilor corective întreprinse;
- Îmbunătățirea continuă.

Rezultatele acțiunilor corective se fac publice la ședințele Senatului.

Rezultatele acțiunilor corective se utilizează ca date de intrare în analiza efectuată de management. În urma analizei sau a unor audituri interne programate, se verifică eficiența acțiunilor corective propuse. În cazul în care acțiunea corectivă nu și-a atins obiectivul, responsabilii de proces vor propune noi acțiuni corective și se vor întocmi alte rapoarte.

5.6.2. Acțiuni preventive

USPEE „Constantin Stere” stabilește acțiuni pentru a elimina cauzele potențialelor neconformități și a preveni apariția acestora. Acțiunile preventive sunt adecvate efectelor neconformităților potențiale.

Datele relevante pentru identificarea neconformităților potențiale sunt obținute din:

- analiza necesităților și a satisfacției clienților;
- datele de ieșire ale analizei efectuate de management;
- monitorizarea și măsurarea proceselor;
- înregistrările relevante ale SMC, rezultate ale autoevaluărilor.

Inițierea și implementarea unei acțiuni preventive se realizează prin parcurgerea următoarelor etape:

- Stabilirea obiectivului acțiunii preventive;
- Stabilirea acțiunii preventive, a responsabilităților și a termenelor de realizare;
- Implementarea acțiunii preventive;
- Evaluarea eficienței acțiunii.

Rezultatele acțiunilor preventive se fac publice la ședințele Senatului. Acțiunile preventive implementate vor fi verificate și evaluate periodic prin intermediul auditurilor interne și analizelor de management efectuate.

5.7. AUDITUL INTERN

USPEE „Constantin Stere” elaborează un program anual de audit și evaluări interne pentru:

- verificarea conformității SMC cu cerințele standardului de referință;
- verificarea funcționării SMC;
- identificarea neconformităților SMC și evidențierea oportunităților de îmbunătățire.

Programul de audit ia în considerare stadiul și importanța proceselor și domeniilor de auditat, precum și rezultatele auditurilor anterioare. Selectarea auditorilor și conducerea auditului asigură obiectivitatea și imparțialitatea procesului.

CAEC are responsabilitatea monitorizării, analizei și îmbunătățirii programelor de audit al SMC. Pe baza observațiilor efectuate de echipele de audit, CAEC propune măsuri de adecvare a tehnicilor de audit intern la cerințele documentelor de referință.

Auditurile interne sunt efectuate de personal competent și independent față de activitatea / procesul auditat. Auditoria sunt instruiți în mod special pentru conducerea și tehnica desfășurării auditului, aceștea putând fi și din exteriorul organizației.

Pentru fiecare audit se elaborează un plan de audit, care să precizeze criteriile de audit, scopul auditului și zonele auditate. Rezultatele auditurilor sunt înregistrate în rapoarte de audit și aduse la cunoștință personalului cu responsabilități în zona auditată, pentru ca acesta să poată întreprinde fără întârziere acțiuni pentru eliminarea deficiențelor constatate în timpul auditului și a cauzelor acestora. Activitățile de urmărire verifică și înregistrează implementarea și eficacitatea acțiunilor întreprinse.

Rezultatele auditurilor interne ale SMC și ale activităților de urmărire fac obiectul activităților de analiză a SMC efectuată de conducerea universității și sunt utilizate ca date de intrare ale analizei periodice efectuate de conducerea executivă și servesc la utilizarea eficientă a resurselor și la găsirea de oportunități pentru îmbunătățirea continuă.

5.8. ÎMBUNĂȚĂȚIREA CONTINUĂ A CALITĂȚII

Îmbunătățirea continuă este unul din principiile de bază ale managementului calității aplicat în USPEE „Constantin Stere” și vizează optimizarea performanțelor și calității produselor și serviciilor furnizate.

USPEE „Constantin Stere” acționează pentru îmbunătățirea continuă a calității, a obiectivelor calității, a rezultatelor auditurilor, a analizei datelor, a acțiunilor corective și preventive, precum și a analizelor periodice efectuate de management. Îmbunătățirile pot avea ca rezultat modificarea produselor, a documentelor, a proceselor și chiar a SMC.

Universitatea își îmbunătățește continuu eficacitatea SMC, utilizarea politicii și obiectivelor calității, a rezultatelor auditurilor interne, a analizei datelor, a acțiunilor corective și preventive și a analizei efectuate de management.

Adaptarea serviciilor universității la cerințele continuu evolutive ale părților interesate este realizată prin activitățile de îmbunătățire a calității serviciilor și prin îmbunătățirea SMC.

Îmbunătățirea calității serviciilor Universității se realizează prin:

- identificarea zonelor cu oportunități de creștere a satisfacției părților interesate și prin cunoașterea schimbărilor cerințelor părților interesate,
- includerea în designul serviciilor oferite a unor caracteristici care să răspundă la nevoile sau oportunitățile de îmbunătățire identificate,

- măsurarea conformității și evaluarea feedbackului privind calitatea serviciilor primite de la părțile interesate.

Conducerea Universității se preocupă de **îmbunătățirea continuă a SMC** prin:

- stabilirea, revizuirea periodică și aplicarea politicii privind calitatea,
- stabilirea revizuirea periodică și monitorizarea atingerii obiectivelor privind calitatea,
- efectuarea auditurilor interne,
- analiza datelor privitoare la calitate și la starea SMC,
- inițierea de acțiuni corective și preventive.

Managementul Universității urmărește continuu să îmbunătățească eficacitatea și eficiența proceselor, atât prin demersuri preventive, cât și în urma apariției unor probleme care indică nevoile sau oportunitățile de îmbunătățire. În cadrul proceselor de îmbunătățire continuă sunt urmați pașii următori:

- *Identificarea nevoii de îmbunătățire* – identificarea problemei, selectarea zonei de îmbunătățire și motivarea alegerii făcute;
- *Cunoașterea situației curente* – eficacitatea și eficiența proceselor existente; analiza datelor pentru stabilirea frecvenței unui anumit tip de problemă; o problemă este selectată și se stabilește obiectivul pentru îmbunătățire;
- *Analiza cauzelor* – identificarea și verificarea cauzei apariției problemei;
- *Identificarea soluțiilor posibile* – selectarea și implementarea unei soluții, considerată cea mai bună;
- *Evaluarea efectelor* – problema și cauzele apariției sunt eliminate sau efectele negative au fost diminuate, soluția adoptată funcționează și obiectivul a fost îndeplinit;
- *Implementarea și normalizarea noilor soluții* – vechiul proces este înlocuit cu procesul îmbunătățit, inclusiv prin difuzarea de documente modificate aprobate;
- *Evaluarea eficacității și eficienței procesului* - care include acțiunea de îmbunătățire finalizată și utilizarea soluțiilor în alte zone în cadrul universității.

Procesul de îmbunătățire este generat de modificarea obiectivelor privind calitatea, ca urmare a evoluțiilor cerințelor părților interesate, sau de nerezolvare completă a unor probleme pentru care s-au aplicat deja măsuri corective.

Cadrele didactice, cercetătorii, departamentele și facultățile sunt încurajate să se preocupe permanent de îmbunătățirea activităților pe care le desfășoară. Activitățile de îmbunătățire sunt parte a atribuțiilor persoanelor care au funcții de conducere sau care sunt implicate direct în procesul de implementare și dezvoltare a SMC-ului.



Un rol cheie în realizarea îmbunătățirii are evaluarea periodică a programelor de studiu, în vederea acreditării la termenul stabilit. Această analiză periodică a calității declanșează implicit autoanalize, care conduc la îmbunătățirea eficienței tuturor proceselor derulate în cadrul programelor de studiu supuse evaluării.

Planificarea programelor/domeniilor care vor fi supuse evaluării externe periodice se face anual, pe baza cererilor primite de la Consiliile facultăților. Prorectorul pentru activitate didactică și calitate studiilor elaborează lista programelor de studii ce vor fi supuse evaluării pentru acreditare/evaluare periodică, care ulterior este aprobată de către Senat. Evaluarea internă finalizează prin elaborarea Raportului intern de autoevaluare a programului de studii respectiv.

Astfel, procesul de îmbunătățire continuă a calității conduce la creșterea performanțelor sistemului universitar de management al calității și contribuie la eficientizarea activității Universității în ansamblu.



ANEXE

Anexa 1

CERTIFICAT DE ÎNREGISTRARE A USPEE "Constantin Stere"

REPUBLICA MOLDOVA

**CERTIFICAT
DE ÎNREGISTRARE**

Instituția de Învățământ Superior "UNIVERSITATEA DE STUDII
POLITICE ȘI ECONOMICE EUROPENE „CONSTANTIN STERE,„"
ESTE ÎNREGISTRATĂ LA CAMERA ÎNREGISTRĂRII DE STAT

Numărul de identificare de stat - codul fiscal
1002600043325

Data înregistrării 28.07.1997

Data eliberării 19.04.2011

Svirepova Ludmila, registrator

Funcția, numele, prenumele persoanei
care a eliberat certificatul

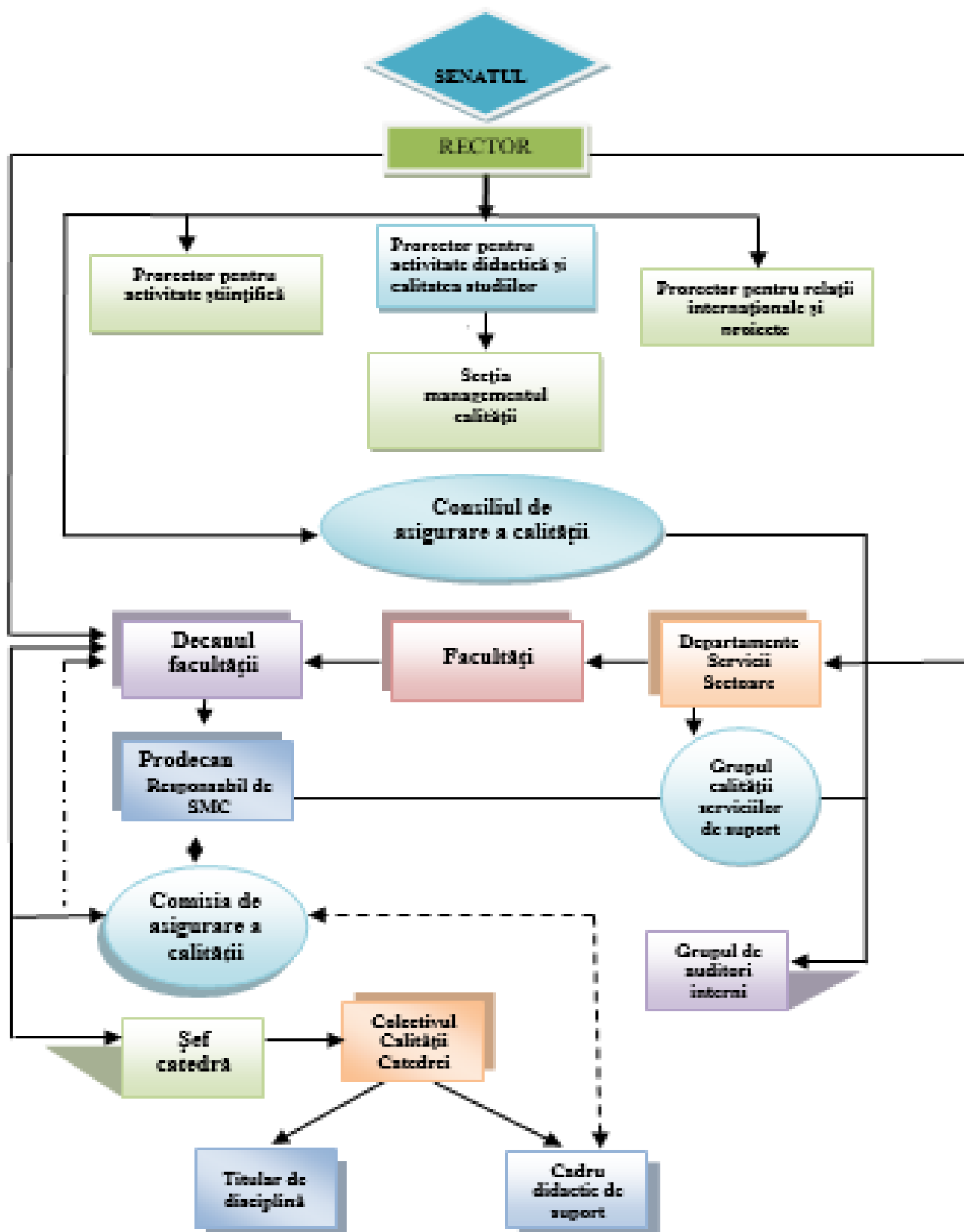
semnătura

MD 0109124

MINISTERUL JUSTITIEI AL REPUBLICII MOLDOVA
CAMERA ÎNREGISTRĂRII DE STAT

Anexa 2

**STRUCTURA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII
LA USPEE "Constantin Stere"**





Anexa 3

ACTE NORMATIVE EXTERNE PENTRU FUNCȚIONAREA SMC
A USPEE "Constantin Stere"

- Constituția Republicii Moldova
- Codul Educației Nr. 152 din 17.07.2014, cu modificări ulterioare
- Codul Muncii al RM, nr.154 din 28.03.2003, cu modificări ulterioare
- Hotărârea Guvernului nr. 209 din 25.03.2020, Cu privire la aprobarea Metodologiei de confirmare a titlurilor științifico-didactice în învățământul superior
- Hotărârea Guvernului nr. 601 din 12.08.2020, Cu privire la aprobarea Conceptului Sistemului informațional de management în educație
- Hotărârea Guvernului nr. 415 din 24 aprilie 2020, Cu privire la aprobarea Metodologiei de implementare a standardelor de calificare de către instituțiile de învățământ profesional tehnic și superior
- Hotărârea Guvernului nr. 325 din 18.07.2019 cu privire la aprobarea Regulamentului de conferire a titlurilor științifico-didactice în învățământul superior
- Hotărârea Guvernului Nr. 482 din 28.06.2017 cu privire la aprobarea Nomenclatorului domeniilor de formare profesională și al specialităților în învățământul superior
- Hotărârea Guvernului 1007 din 10.12.2014 cu privire la organizarea studiilor superioare de doctorat, ciclul III
- Hotărârea Guvernului Nr. 1009 din 01.09.2006 cu privire la cuantumurile burselor, altor forme de ajutoare sociale pentru studenții din instituțiile de învățământ superior, elevii din instituțiile de învățământ mediu de specialitate, secundare profesionale și persoanele care studiază în învățământul postuniversitar
- Strategia de dezvoltare a educației pentru anii 2014-2020 "Educația 2020", Hotărârea Guvernului RM nr.944 din 14.11.2014
- Conceptul Strategiei de dezvoltare a educației pentru anii 2021-2030 "Educația 2030"
- Strategia națională privind politicile de ocupare a forței de muncă pe anii 2007-2015, Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr.605 din 31.05.2007
- Strategia națională privind ocuparea forței de muncă pentru anii 2017-2021, Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr.1473 din 30.12.2017



- Ordin nr. 1371 din 08.12.2020, Cu privire la măsurile de funcționare a instituțiilor de învățământ superior în perioada riscului de îmbolnăvire cu COVID-19
- Ordin nr. 997 din 18.09.2020, Cu privire la aprobarea Foii de parcurs privind internaționalizarea învățământului superior
- Ordin nr. 898 din 26.08.2020, Cu privire la Recomandările-cadru de inițiere și organizare a programelor comune de studii superioare
- Ordin nr. 897 din 26.08.2020, Cu privire la Recomandările-cadru privind organizarea mobilităților academice și a recunoașterii perioadelor de mobilitate
- Circulara Nr.04/1-09/4562 din 22.08.2020, Cu referire la Implementarea Ordinului nr. 449 din 15.05.2020 în anul universitar 2020-2021
- Ordin nr. 618 din 01.07.2020, Cu privire la Rapoartele de activitate a instituției de învățământ superior
- Ordin nr. 449 din 15.05.2020, Cu privire la măsurile de funcționare a instituțiilor de învățământ superior în perioada riscului de îmbolnăvire cu COVID-19
- Ordin nr. 275 din 09.03.2020, privind aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea admiterii în ciclul I – studii superioare de licență pentru anul universitar 2020 – 2021
- Ordinul nr. 120 din 10.02.2020, Cu privire la aprobarea Planului-cadru pentru studii superioare de licență (ciclul I), de master (ciclul II) și integrate
- Regulamentul-cadru cu privire la organizarea și funcționarea structurilor de auto-guvernanță studențească
- Sistemul Național de Credite de Studiu
- Regulamentul-cadru privind organizarea examenului de finalizare a studiilor superioare de licență
- Regulamentul-cadru privind modul de alegere a rectorului instituției de învățământ superior din Republica Moldova
- Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea organelor de conducere ale instituțiilor de învățământ superior din Republica Moldova
- Ordin cu privire la aprobarea regulamentului-cadru privind organizarea și desfășurarea învățământului superior la distanță
- Regulament cu privire la organizarea ciclului II – studii superioare de master
- Regulament-cadru cu privire la normarea activității științifico-didactice în învățământul superior
- Ordin cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind stagiile de practică în învățământul superior



- Normele metodologice de elaborare și aplicare a standardelor Programelor de formare profesională continuă
- Memorandum asupra Învățării Permanente
- Regulamentul cu privire la organizarea formării profesionale continue (Hotărârea Guvernului RM nr.1224 din 09.11.2004)
- Regulamentul cu privire la formarea continuă a adulților (Hotărârea Guvernului RM nr.193 din 24 03.2017).



Anexa 4

ACTE NORMATIVE INTERNE PENTRU FUNCȚIONAREA SMC
A USPEE "Constantin Stere"

- Strategia de internaționalizare a USPEE "Constantin Stere" pentru perioada 2021-2025
- Planul strategic instituțional pentru anii 2020-2025
- Plan Științific Strategic pentru anii 2021-2025
- Strategia de dezvoltare a resurselor umane a USPEE "Constantin Stere" pentru perioada 2020-2025
- Strategia privind asigurarea calității în cadrul USPEE "Constantin Stere" și Planul de acțiuni pentru implementare pentru perioada 2022-2027
- Strategia activității științifice pentru perioada 2021-2025
- Plan de acțiuni privind egalitatea de gen în cadrul USPEE "Constantin Stere" pentru perioada 2022-2027
- Cod Deontologic Universitar al USPEE "Constantin Stere"
- Politica de asigurare a calității în cadrul USPEE "Constantin Stere"
- Politica de Securitate Privind Protecția Datelor cu Caracter Personal
- Politica Instituțională de Proprietate Intelectuală și Transfer Tehnologic
- Regulament de organizare și funcționare a Consiliului de Administrație al USPEE "Constantin Stere"
- Regulament de organizare și funcționare a Senatului USPEE "Constantin Stere"
- Regulament cu privire la ocuparea posturilor de conducere și alegerea organelor de conducere
- Regulament de organizare, desfășurare a concursului și de ocupare a funcțiilor didactice și științifico-didactice în cadrul USPEE "Constantin Stere"
- Regulament de organizare a studiilor în învățământul superior la USPEE "Constantin Stere" în baza sistemului național de credite de studiu
- Regulament de organizare a studiilor în învățământul superior la distanță la USPEE "Constantin Stere"
- Regulament de organizare și desfășurare a studiilor superioare de Masterat, Ciclul II
- Regulament Instituțional privind Organizarea Evaluării Activității de Învățare a Studenților
- Regulament de organizare și desfășurare a învățământului cu frecvență redusă
- Regulament privind organizarea examenului de finalizare a studiilor superioare de licență
- Regulament privind evaluarea calității studiilor universitare
- Regulament privind Comisia de Etică și Deontologie Universitară
- Regulament cu privire la Protecția Datelor cu Caracter personal ale studenților/masteranzilor/doctoranzilor USPEE "Constantin Stere"
- Regulament privind Protecția Datelor cu Caracter Personal ale Salariaților USPEE "Constantin Stere"



- Regulament privind Prelucrarea Informațiilor ce Conțin Date cu Caracter Personal în Sistemul de Evidență Contabilă
- Regulament de organizare și desfășurare a activității științifice a studenților
- Regulament cu privire la organizarea și desfășurarea stagiilor de practică, Ciclul I-Licență
- Regulament cu privire la organizarea și desfășurarea stagiilor de practică, Ciclul II-Master
- Regulament de organizare și desfășurare a admiterii
- Regulamentul intern privind recunoașterea și echivalarea actelor de studii și a calificărilor obținute în străinătate
- Regulament privind acordarea ajutorului material studenților
- Regulament referitor la organizarea și funcționarea platformei "ALUMNI"
- Regulament de organizare și funcționare al bibliotecii USPEE "Constantin Stere"
- Regulament cu privire la activitatea Secției Studii
- Regulament privind utilizarea instrumentelor TIC și a platformei educaționale e-Learning
- Regulament privind organizarea și funcționarea site-ului USPEE "Constantin Stere"
- Regulament privind organizarea și funcționarea complexului de cazare
- Regulament de funcționare a Centrului de Cercetare și Inovare
- Regulament privind activitatea științifică a USPEE "Constantin Stere"
- Regulament privind cercul științific studențesc
- Regulament de organizare și funcționare a departamentului de Relații Internaționale
- Regulament de organizare și funcționare a structurilor de cercetare științifică și inovare
- Regulament privind elaborarea și susținerea tezei de licență
- Regulament privind elaborarea și susținerea tezei de master
- Regulament cu privire la mobilitatea studenților și a cadrelor didactice
- Regulament de organizare și funcționare a Facultății de Științe Economice și Ecologie
- Regulament de organizare și funcționare a catedrei Relații Internaționale și Științe Politice
- Regulament cu Privire la Prestarea Serviciilor Medicale Studenților
- Regulament referitor la scutirea de plată a taxelor de studii, acordarea de burse și altor forme de sprijin
- Regulament Instituțional cu Privire la Stimularea Performanței în Cercetare
- Regulament privind Acordarea Titlurilor Onorifice
- Regulament cu privire la Activitatea de Tutorat
- Regulament de conferire a titlurilor științifico-didactice în învățământul superior în cadrul USPEE "Constantin Stere"
- Regulament de organizare și funcționare a Școlii Doctorale în Drept, Științe Politice și Administrative
- Regulament al Școlii Doctorale în Științe Economice și Ecologie



- Regulament de organizare și desfășurare a programelor de postdoctorat în cadrul USPEE "Constantin Stere"
- Regulament de organizare și funcționare a Comisiilor pentru Asigurarea Calității
- Regulament de organizare și funcționare a Consiliului pentru Evaluarea și Asigurarea Calității
- Regulament de organizare a chestionării privind satisfacerea cerințelor clienților
- Regulament antiplagiat al USPEE "Constantin Stere"
- Regulament de organizare și funcționare a Centrului de Formare Continuă
- Regulament cu privire la procedurile de înscriere la programele FPC și transparența acestora
- Regulament despre inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studii
- Regulament cu privire la criteriile și procedura de organizare a evaluării performanțelor formabililor
- Metodologia de acumulare a minimului curricular necesar la Ciclul II, masterat
- Metodologia privind organizarea lucrului individual al studenților
- Metodologia de organizare și desfășurare a examenelor de finalizare a studiilor universitare la distanță
- Metodologia pentru desfășurarea în format mixt a procesului didactic în USPEE "Constantin Stere"
- Ghid privind perfectarea și susținerea tezei de licență pentru studenții facultății de Drept, RI și Științe Socio-Umane
- Ghid privind perfectarea și susținerea tezei de master pentru masteranzii facultății de Drept, RI și Științe Socio-Umane
- Ghidul studentului Facultății "Științe Economice și Ecologie".



Anexa 5

**PRINCIPII GENERALE DE ACTIVITATE A USPEE "Constantin Stere",
privind asigurarea de drepturi și oportunități egale și luptă împotriva inegalităților**

Principiu de acțiune	Descriere
INCLUZIUNE	Respectarea demnității, egalității și a diferențelor; combaterea sub orice formă a stereotipurilor, a discriminării, a hărțuirii și a violenței de orice natură
DIVERSITATE	Respectarea diferențelor culturale, religioase sau ideologice; promovarea diversității și a toleranței
EGALITATE DE GEN	Promovarea în cadrul USPEE a practicilor și politicilor care asigură o reprezentare echilibrată de gen, la toate nivelurile ierarhice, și access egal la recrutare și la dezvoltarea carierei
ECHILIBRU	Promovarea de măsuri și politici care duc la echilibru între viața personală și cea profesională a tuturor angajaților Universității

Anexa 6

OBIECTIVE ȘI DIRECȚII PRIORITARE DE ASIGURARE A CALITĂȚII
la USPEE "Constantin Stere" în perioada 2022-2027 ¹⁾

Obiective strategice ale SMC	Direcții prioritare
Obiectivul nr. 1. <i>Dezvoltarea și consolidarea învățământului universitar de licență, masterat, doctorat, postuniversitar și de formare continua prin modernizarea programelor academice și perfecționarea procesului instructiv-educativ în concordanță cu standardele naționale și internaționale</i>	1.1. Evaluarea instituțională a Universității. 1.2. Diversificarea ofertei educaționale. Adaptarea și modernizarea planurilor de învățământ, în conformitate cu experiența și practica națională și internațională 1.3. Dezvoltarea tehnicilor și metodelor didactice moderne de predare și formare, în special a celor bazate pe instrumente multimedia și a celor interactive între cadru didactic – student. Perfecționarea/actualizarea platformei e-learning 1.4. Implicarea activă a studenților în procesul de asigurare a calității în cadrul universității. 1.5. Modernizarea bazei instituționale universitare, inclusiv în cadrul proiectului QFORTE
Obiectivul nr. 2. <i>Dezvoltarea activității de cercetare științifică</i>	2.1. Eficientizarea procesului de cercetare. 2.2. Implicarea cadrelor didactice în procesul de cercetare. 2.3. Sporirea implicării studenților în procesul de cercetare. 2.4. Creșterea numărului de proiecte de cercetare câștigate în competițiile naționale și internaționale. 2.4. Promovarea și motivarea activității de cercetare științifică.
Obiectivul nr. 3.	3.1. Consolidarea culturii organizaționale universitare, bazate pe o nouă cultură a calității vieții

<i>Dezvoltarea și îmbunătățirea continuă a calității resurselor umane</i>	academice și pe satisfacția tuturor actorilor implicați – studenți, personal didactic și non-didactic. 3.2. Creșterea performanței resursei umane prin prisma proceselor de recrutare, selectare, integrare în mediul universitar. 3.3. Asigurarea condițiilor optime de activitate, de dezvoltare și de motivare a resursei umane, bazate pe criterii de meritocrație și nondiscriminare (pe ctiterii de gen, vârstă, rasă, religie etc.). 3.4. Evaluarea internă periodică a performanțelor resurselor umane, bazată pe criterii de calitate, meritocrație și transparență.
<i>Obiectivul nr.4. Transparența, internaționalizarea și comunicarea privind asigurarea calității</i>	4.1. Asigurarea accesului liber la informațiile referitoare la calitate pentru întreaga comunitatea academică. 4.2. Extinderea gradului de cooperare la nivel regional /național / internațional. 4.3. Actualizarea și publicarea periodică a informațiilor referitoare la oferta educațională și alte servicii pentru comunitate.

- 1) Conform Strategiei privind asigurarea calitații în cadrul USPEE "Constantin Stere" și Planului de acțiuni pentru implementarea ei, pentru perioada 2022-2027.



Anexa 7

LISTA PROCESELOR SMC ÎN CADRUL USPEE "Constantin Stere"

Cifru	Denumire
<i>Procese manageriale</i>	
PM - 01	Procesul de planificare strategică
PM – 02	Procesul de management al performanței (raportare, monitorizare și control)
PM - 03	Procesul de management al calității
<i>Procese principale (de bază)</i>	
PP - 01	Procesul de învățământ (educațional)
PP - 02	Procesul de cercetare și de valorificare a rezultatelor științifice
PP - 03	Procesul de asigurare a calității vieții studenților
PP – 04	Procesul de colaborare cu mediul extern
<i>Procese de suport (de deservire a proceselor de bază)</i>	
PS – 01	Procesul de administrare financiară
PS – 02	Procesul de management al resurselor umane
PS – 03	Procesul de achiziții
PS – 04	Procesul de management al infrastructurii
PS – 05	Procesul de management al sistemelor informatice
PS – 06	Procesul de promovare și marketing
PS – 07	Procesul serviciilor de documentare și informare
PS - 08	Alte procese administrative



Anexa 8

LISTA PROCEDURILOR SMC ÎN CADRUL USPEE "Constantin Stere"

Cifru	Denumire
<i>Proceduri de sistem</i>	
PS – 01	Controlul documentelor
PS – 02	Controlul înregistrărilor
PS – 03	Auditul intern
PS – 04	Controlul produsului neconform
PS – 05	Acțiuni corective și preventive
PS – 06	Evaluarea satisfacției clientului
PS – 07	Analiza funcționării SMC
PS – 08	Îmbunătățire continuă
<i>Proceduri specifice</i>	
PSp - 01	Proceduri conexe proceselor manageriale
PSp – 02	Proceduri conexe procesului de învățământ (educațional)
PSp – 03	Proceduri conexe procesului de cercetare și de valorificare a rezultatelor științifice
PSp – 04	Proceduri conexe procesului de asigurare a calității vieții studenților
PSp – 05	Proceduri conexe procesului de colaborare cu mediul extern
PSp – 06	Proceduri conexe proceselor de suport



Anexa 9

LISTA SONDAJELOR REALIZATE ÎN CADRUL SMC
A USPEE "Constantin Stere"

Cifru	LISTA CHESTIONARELOR	Responsabil
S - 01	Chestionar pentru abiturienți	Comisia de admitere
S - 02	Fișa de evaluare a activității didactice de către studenți	CEAC
S - 03	Chestionar privind evaluarea gradului de satisfacție al studenților	CEAC
S - 04	Fișa de evaluare a unității de curs	Facultatea, catedra
S - 05	Fișa de evaluare a activității didactice, cursuri teoretice	Facultatea, catedra
S - 06	Fișa de evaluare a activității didactice, seminarelor	Facultatea, catedra
S - 07	Chestionar pentru absolvenți	Facultatea
S - 08	Chestionar pentru angajatori	Facultatea
S - 09	Chestionar de evaluare colegială	Facultatea, catedra
S - 10	Chestionar de evaluare a cadrelor didactice de către conducerea Facultății	Facultatea
S - 11	Chestionar privind evaluarea gradului de satisfacție a cadrelor didactice	CEAC