



Universitatea "Apollonia" din Iași

Str. Păcurari nr.11, Iași, 700511

Tel/Fax: (+40)232.210.310

Web: <http://www.univapollonia.ro>

E-mail: secretariat@univapollonia.ro

MANUALUL CALITĂȚII





LISTĂ DIFUZARE/RETRAGERE DOCUMENTE

Nr. crt.	Nr. exe m.	Denumire document Ediție/ revizie	Destinatar	Nume, prenume, semnătura celui care primește docum.	Data la care a primit docum.	Nume, prenume, semnătura celui care retrage și de la care se retrage docum.	Data la care se retrage docum.
1.	3	MCL Ediția 01/ Revizia 1	Universitatea „Apollonia” din Iași	Rector,	19.09.2011		
2.	2	MCL Ediția 01/ Revizia 1	Facultății de Medicină Dentară	Decan,	19.09.2011		
3.	2	MCL Ediția 01/ Revizia 1	Facultății de Științe ale Comunicării	Decan,	19.09.2011		
4.	1	MCL Ediția 01/ Revizia 1	ARACIS		19.09.2011		

19.09.2011





INDICATORUL APROBĂRILOR ȘI AL REVIZIILOR

Nr. crt.	Ediția/ Revizia/ Data aplicării	Numărul capitolului, subcapitolul ui și al paginilor revizuite	Nume, prenume, semnătura			
			Elaborat	Verificat	Aprobat	Vizat
1.	Ed.01/R.1/ 19.09.2011	Elaborare și aprobare ediția 1, revizia 1	CEAC	Decan,	Decan,	Rector,
			CEAC	Decan,	Decan,	Rector,





CUPRINS

I. DECLARAȚIA RECTORULUI PRIVIND MANAGEMENTUL CALITĂȚII ÎN UNIVERSITATEA APOLLONIA	7
I.1.Potențarea punctelor forte ale universității.....	9
I.2.Contracurarea tendințelor negative.....	10
II. PROGRAMUL ȘI DOCUMENTELE ÎN DOMENIUL ASIGURĂRII CALITĂȚII ... 11	
II.1. PREZENTAREA UNIVERSITĂȚII „APOLLONIA” DIN IAȘI.....	11
II. 1.1. Cadrul juridic de organizare și funcționare.....	11
II. 1.1.1. Înființarea Universității „Apollonia” din Iași.....	11
II. 2. Structura actuală a Universității „Apollonia” din Iași.....	12
II. 2. 1. Strategii.....	12
II. 2. 2. Structura organizațională.....	13
II. 2. 3. Domenii de activitate.....	13
II. 2. 3. 1. Învățământ.....	13
II. 2. 3. 2. Cercetarea științifică și valorificarea rezultatelor cercetării.....	14
II. 3. Activități suport.....	14
II. 3. 1. Patrimoniul.....	15
II. 3. 2. Biblioteca universitară.....	16
II. 3. 3. Centrul de Consiliere Educațională și Profesională.....	16
II. 3. 4. Relații internaționale universitare și internaționalizare academică.....	17
II. 4. Adresa și principalele locații.....	17
III.OBIECT ȘI DOMENIU DE APLICARE A MANUALULUI CALITĂȚII	18
III. 1. Obiectul prezentului Manual al Calității.....	18
III. 2. Domeniul de aplicare.....	18
III. 3. Documente de referință.....	19
IV. GESTIUNEA ȘI UTILIZAREA MANUALULUI CALITĂȚII	20
IV. 1. Elaborarea.....	21
IV. 2. Avizare/ Aprobare.....	21
IV. 3. Revizuire.....	22
IV. 4. Difuzare.....	22
IV. 5. Arhivare.....	23
V. TERMINOLOGIE ȘI ABREVIERI	23
V1. Termeni.....	23
V. 2. Abrevieri.....	27
VI. POLITICA ÎN DOMENIUL ASIGURĂRII CALITĂȚII	27
VI. 2. Organizarea asigurării calității.....	29





VII. PLANIFICAREA ACTIVITĂȚILOR PRIVIND CALITATEA	30
VII. 2. Responsabilități în domeniul calității	32
VII. 3. Responsabilitatea managementului	32
VII. 4. Sistemul de comunicare internă	33
VII. 5. Principiile asigurării calității	34
VII. 6. Proceduri	35
VIII. MANAGEMENTUL RESURSELOR	36
VIII. 1. Managementul resurselor umane	36
VIII. 2. Infrastructura	36
VIII. 3. Mediul de lucru	37
IX. SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	37
IX.1. Descriere generală	37
IX.2. Documentarea proceselor	41
IX.3. Alocarea responsabilităților	41
IX.4. Verificarea și îmbunătățirea performanțelor proceselor	41
IX.5. CERINȚE REFERITOARE LA DOCUMENTAȚIE	41
IX.5.1. Generalități	41
IX.5.2. CONTROLUL MANUALULUI CALITĂȚII	43
IX.5.2.1. Elaborare și revizie	43
IX.5.2.2. Multiplicare și difuzare	43
IX.5.2.3. Exemplare în evidență	43
IX.5.2.4. Exemplare informative	43
IX.5.2.5. Modificări	44
IX.5.3. CONTROLUL DOCUMENTELOR	44
IX.5.4. CONTROLUL ÎNREGISTRĂRILOR	45
X. RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI	45
X.1. ANGAJAMENTUL MANAGEMENTULUI	45
X.2. ORIENTARE CĂTRE CLIENT	45
X.3. POLITICA REFERITOARE LA CALITATE	45
X.3.1. Obiectivele asigurării calității	46
X.3.2. Principii	48
X.3.2.1. Orientarea spre client	48
X.3.2.2. Leadership	48
X.3.2.3. Implicarea personalului	48
X.3.2.4. Abordarea prin procese	48
X.3.2.5. Abordarea ca sistem	48
X.3.2.6. Îmbunătățire continuă	49
X.3.2.7. Luarea deciziilor pe bază de fapte	49
X.3.2.8. Relațiile cu furnizorii	49
X.3.2.8. Planificare	49





XI. STRUCTURA SISTEMULUI DE ASIGURARE A CALITĂȚII	49
XI.1. La nivel de Universitate.....	50
XI.1.1 Atribuțiile Comisiei pentru evaluarea și asigurarea calității pe universitate:	50
XI.2. La nivel de facultate.....	51
X.2. 1.Atribuțiile Comisiei pentru evaluarea și asigurarea calității pe Facultate:	51
XI3. La nivel de departament.....	52
XI.4. La nivelul directoratului (administrație/servicii financiar-contabil).....	52
XII. ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENT	52
XII.1. GENERALITĂȚI.....	52
XII.2. ELEMENTE DE INTRARE ALE ANALIZEI.....	53
XII.3. ELEMENTE DE IEȘIRE ALE ANALIZEI.....	54
XII.4. REALIZAREA PRODUSULUI	54
XII.4.1. PLANIFICAREA	54
XII.4.2. PROCESE REFERITOARE LA RELAȚIA CU CLIENTUL.....	54
XII.4.3. Proiectare și dezvoltare	55
XII .5. APROVIZIONARE	56
XII.5.1. Procesul de aprovizionare cu materiale.....	56
XII.5.2. Procesul de achiziție publicații.....	56
XII.6. PRODUCȚIE ȘI PROCESE SUPORT	57
XII.6.1. Controlul procesului de învățământ	57
XII.6.2. Validarea procesului didactic	58
XII.6.3. Identificare și trasabilitate	58
XII.6.4. Proprietatea clientului.....	58
XII.6.5. Păstrarea produsului	59
XII.6.6. Controlul proceselor suport	59
XIII. MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI ÎMBUNĂȚIRE	59
XIII.1. GENERALITĂȚI.....	59
XIII.2. MONITORIZARE ȘI MĂSURARE	60
XIII.2.1. Satisfacția clientului.....	60
XIII.2.2. Auditul intern	60
XIII.2.3. Monitorizarea și măsurarea proceselor	61
XIII.2.4. Monitorizarea și măsurarea produsului.....	63
XIII.3. CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM	63
XIII.4. ANALIZA DATELOR	65
XIII.5. ÎMBUNĂȚIREA SMC	65
XIII.5.1. Îmbunătățirea continuă.....	65
XIII.5.2. Acțiuni corective	66
XIII.5.3. Acțiuni preventive.....	67





I. DECLARAȚIA RECTORULUI PRIVIND MANAGEMENTUL CALITATII IN UNIVERSITATEA APOLLONIA

Universitatea „Apollonia” din Iași reprezintă o **opțiune educațională academică temeinică** care oferă, de 20 de ani, tinerilor studioși din țară, din Uniunea Europeană cât și din afara acesteia, alături de celelalte instituții prestigioase, componente ale sistemului național de învățământ superior acreditat, un bogat program de studii, de cercetare, de perfecționare la nivelele de învățământ de licență și reprezintă garanția obținerii unei diplome, care dă posibilitatea unei vieți profesionale competente, în specialitatea absolvită, atât în țară cât și în străinătate.

Universitatea noastră pregătește medici dentiști, specialiști în tehnică dentară, jurnaliști și specialiști în științe ale comunicării, venind în întâmpinarea cerințelor pieței muncii și a opțiunilor principalilor noștri parteneri, studenții.

În programul de perspectivă al Universității „Apollonia” din Iași se vizează încă două programe de studii, după cum urmează:

- Baleofiziokinetoterapie,
- Asistență Medicală Generală

Instruirea și educația primite în timpul studenției, prin formare și perfecționare continuă, beneficiind de programe flexibile, în învățământ modular sau semestrial (după caz), permit absolvenților noștri să se situeze între cei cu șanse reale pe piața forței de muncă. **Absolvenții noștri** sunt cunoscuți ca buni profesioniști atât în țară cât și peste hotare.

Legăturile academice transfrontaliere, cu alte universități europene, programele și proiectele comune de cercetare, conferă forță educațională și racordează Universitatea „Apollonia” din Iași la înaltele standarde de calitate ale învățământului, la nivel european și mondial.

Universitatea „Apollonia” din Iași este în măsură să își asume **provocările viitorului**, este receptivă la ideile noi și este dedicată tinerilor dornici de cunoaștere. În cursul acestui an universitar Universitatea „Apollonia” din Iași își va diversifica în mod substanțial paleta de oferte educaționale în științe medicale și științe ale comunicării, venind în întâmpinarea așteptărilor studenților noștri și a cerințelor pieței forței de muncă, atât de dinamică în prezent.

Corpul profesoral posedă un înalt nivel de competență, iar conducerea universității are permanent în vedere stimularea creșterii pregătirii profesionale.



Studentii reprezintă o importantă componentă a comunității academice, și fac obiectul principal al asigurării calității în Universitatea Apollonia. . Reprezentați în consilii profesionale și în senat ,participând direct la actul de asigurare a calității.

La aceasta se adaugă o bună dotare, *o bibliotecă bine organizată, un institut de cercetări, editură, etc.*

Principalele politici care definesc strategia asigurării calității în **Universitatea Apollonia** sunt:

- 1 Consolidarea statutului **Universității Apollonia** ca universitate cu înalt standard de asigurare a calității și plasarea ei în rândul universităților de nivel educațional înalt, prin creșterea calității activității didactice și de cercetare;
- 2 Promovarea unor activități care să asigure o legătură mai strânsă între cadre didactice și studenți: cercuri științifice, consultații, stimularea participării la concursuri sau alte activități educaționale;
- 3 Domeniile de specializare vor fi monitorizate și adaptate cerințelor utilizatorilor, ca urmare va avea loc o reanalizare, revizuire și restructurarea acestora la toate nivelele educaționale;
- 4 Orientarea studenților spre o atitudine participativă, responsabilă, și constructivă, ca partener esențial în actul educațional universitar și de formare profesională;
- 5 Constituirea în cadrul Universității a unui departament de programe de cercetare științifică care să asigure informarea, inițierea, gestionarea și desfășurarea programelor de cercetare finanțate prin program național și internațional, contract de cercetare cu agenți economici și parteneriatele cu universitățile cu programe de studiu similare;
- 6 Organizarea optimă a serviciilor funcționale ale universității, astfel încât să susțină activitatea cadrelor didactice, și să ofere condițiile cele mai bune pentru desfășurarea actului didactic, al activității de cercetare și a tuturor celorlalte activități curriculare;
- 7 Atragerea tinerelor cadre didactice spre participarea plenară la viața academică, aceasta fiind o condiție sine qua non pentru asigurarea calității în universitate;
- 8 Întărirea activității de cercetare prin:
 - implicarea tuturor cadrelor didactice în acest proces și orientarea activității de cercetare spre domenii de actualitate, cât și răspândirea rezultatelor cercetării prin publicații cu înalt factor de impact, care să confere vizibilitate;



-condiționarea procesului de promovare prin asigurarea respectării condițiilor legate activitatea de cercetare;

- 9 Incadrarea universității Apollonia în rândul universităților naționale și mai ales internaționale, în vederea realizării de programe de studii sau în cadrul unor programe de cercetare comune.
- 10 Ofertă educațională la înalte standarde de calitate care să suscite interesul tinerilor, susținută prin activități de promovare a universității.
- 11 Managementul optim al procesului didactic, prin crearea de condiții tehnice corespunzătoare pentru realizarea unui mod de predare modern și interactiv.
- 12 Promovarea unor metode practice și obiective de evaluare a studenților.

I.1.Potențarea punctelor forte ale universității

Universitatea Apollonia are o poziție favorabilă în Regiunea Nord Est a Moldovei într-un mare centru universitar, cu o veche tradiție a educațională și culturală, fiind o universitate cu o vechime de două decenii.

De aceea se impune întărirea relațiilor de colaborare cu instituțiile publice, culturale și entitățile socio-economice care pot contribui la întărirea rolului universității în zonă.

În decursul timpului, Universitatea „Apollonia” din Iași s-a remarcat printr-o curricula flexibilă cu vădite accente de modernitate, fiind prioritară în introducerea de discipline noi sau în modul de organizare a procesului didactic.

Pentru asigurarea calității, în cadrul Universității „Apollonia” s-a înființat Platforma de instruire practică, PIP care dispune de un post de radio și unul de televiziune, prin activitatea cărora sunt implementate activitățile curriculare menite să asigure calitatea actului didactic și al activităților de cercetare.

În universitate există un real potențial uman de cercetare științifică, cadrele didactice de aici fiind direcționate spre dezvoltarea de proiecte de cercetare.

Oferta academică a universității este următoarea:

1. Facultatea de Medicină Dentară cu două specializări:
 - a. Medicină dentară, durata de studii - 6 ani (360 credite ECTS)
 - b. Tehnică dentară, durata de studii - 3 ani (180 credite ECTS)



2. Facultatea de Științe ale Comunicării, cu două specializări:

- a. Comunicare și relații publice, durata de studii - 3 ani (180 credite ECTS)
- b. Jurnalism, durata de studii - 3 ani (180 credite ECTS)

Din anul universitar 2012-2013, in oferta academică a Universității Apollonia vor fi incluse alte două specializări, in cadrul Facultății de Medicină Dentară:

- a. Balneofiziokinetoterpie, durata de studii – 3 ani (180 credite ECTS)
- b. Asistentă medicală generală, durata de studii – 4 ani (240 credite ECTS)

Un aspect important îl constituie realizarea de legături de colaborare cu universități și instituții socio-culturale din întreaga țară.

În condițiile unor modificări de esență a cadrului general de desfășurare a activității universitare la noi în țară, realizate printr-un iminent proces de reformă a învățământului superior (noua lege a învățământului, noul nomenclator de specializări, modificările legate de implementarea Convenției de la Bologna, relansarea activității de cercetare universitară, procesul de evaluare și ierarhizare a specializărilor și universităților), universitatea noastră se află în fața unor noi provocări care vor trebui abordate cu realism, chibzuință, responsabilitate, dar și hotărâre și multă muncă.

I.2. Contracurarea tendințelor negative

Pentru asigurarea calității, este necesară o preocupare permanentă de asigurare a bazei materiale didactice și de cercetare pentru toate domeniile de studiu. De aceea, fonduri importante sunt alocate realizării de laboratoare pentru licență și pentru cercetare.

Asigurarea managementului calității și practica evaluării procesului didactic, prin proceduri specifice de evaluare sunt alte elemente cheie în susținerea tuturor activităților care se desfășoară în universitate.

Se impune o activitate de cercetare susținută și implicarea tuturor cadrelor didactice în realizarea evaluării permanente a acestei activități, atât la nivel individual, cât și la nivelul departamentelor și facultăților.



II. PROGRAMUL ȘI DOCUMENTELE ÎN DOMENIUL ASIGURĂRII CALITĂȚII

II.1. PREZENTAREA UNIVERSITĂȚII „APOLLONIA” DIN IAȘI

II. 1.1. Cadrul juridic de organizare și funcționare

II. 1.1.1. Înființarea Universității „Apollonia” din Iași

Universitatea „Apollonia” din Iași a fost înființată prin Legea 481/11 iulie 2002, ca „persoană juridică de drept privat și de utilitate publică, parte a sistemului național de învățământ, cu **sediul** în Municipiul Iași, str. Păcurari nr. 11”.

La art.2, al aceleiași Legi 481/11 iulie 2002, se precizează că Universitatea „Apollonia” din Iași se înființează cu următoarea facultate și specializare acreditate: Facultatea de Medicină Stomatologică, specializarea stomatologie.

Această consacrare legislativă este rezultatul parcurgerii următoarelor etape, în conformitate cu Legea 88/1993 privind acreditarea instituțiilor de învățământ superior și recunoașterea diplomelor:

În anul școlar 1990-1991, în baza Legii 54/1990 și a Avizului Ministerului Educației Naționale nr. 82799/18 iulie 1990, în cadrul Universității “Apollonia” din Iași, au început să funcționeze Facultatea de Stomatologie/Medicină Dentară (zi, 6 ani), Colegiul Universitar de Tehnică Dentară (zi, 3 ani) și Colegiul Universitar de Asistente Medicale pentru Stomatologie/Profilaxie (zi, 3 ani).

Prin HG nr.294/1997 s-a acordat autorizația de funcționare provizorie (la propunerea Consiliului Național de Evaluare Academică și Acreditare) pentru Facultatea de Medicină (cu profilul Medicină, specializarea Stomatologie, cursuri de zi, 6 ani) (a se vedea Monitorul Oficial al României, partea I, nr.130 din 25 iunie 1997).

Prin Hotărârea privind structurile și specializările universitare acreditate sau autorizate să funcționeze provizoriu din instituțiile de învățământ superior, H. G. nr. 410//2002, publicată în Monitorul Oficial al României, partea I, nr. 313, din 13 mai 2002, au fost autorizate Facultatea de Științe ale Comunicării, cu specializările Comunicare socială și relații



publice, cursuri de zi, 4 ani, Jurnalism, cursuri de zi, 4 ani, și Facultatea de Medicină Dentară, specializările. Stomatologie, zi, 6 ani, Tehnică dentară, zi, 3 ani, .

Prin Legea nr.481 din 11 iulie 2002, Monitorul Oficial, partea I, nr. 518 din 17 iulie 2002, a fost înființată și acreditată Universitatea „Apollonia” din Iași, cu Facultatea de Medicină Stomatologică, specializarea Stomatologie (propunere CNEAA, inclusiv privind acreditarea instituțională).

Prin hotărârile Senatelor Universității “Apollonia” din Iași (înființată prin Legea nr.481 din 11 iulie 2002), având acreditată Facultatea de Medicină Dentară și autorizate Facultatea de Științe ale Comunicării, cu specializările Comunicare și Relații Publice, Jurnalism și Colegiile Universitare de Tehnică Dentară și Asistență Dentară și Universității “Petre Andrei” din Iași (înființată prin Legea 408 din 20 iunie 2002), având acreditate Facultatea de Drept, Facultatea de Economie și Facultatea de Psihologie și Asistență Socială, s-a hotărât fuziunea celor două instituții de învățământ superior sub denumirea de Universitatea “Petre Andrei” din Iași, proces consacrat doar prin Hotărârea definitivă a Camerei de Consiliu a Judecătoriei Iași din 24.09.2004 (dosar nr. 201/PJ/2004).

Nefinalizarea fuziunii dintre cele două universități a determinat revenirea celor două facultăți, Facultatea de Medicină Dentară, cu specializările: Medicină Dentară, forma de învățământ cu frecvență, acreditată, Tehnică dentară-autorizată provizoriu și Facultatea de Științe ale Comunicării, cu specializările Jurnalism și Comunicare și relații publice, forma de învățământ cu frecvență, autorizate la Universitatea „Apollonia” din Iași, prin H.G. nr. 1093 din 30 septembrie 2009, publicată în Monitorul Oficial al României, partea I, nr. 684 din 12 octombrie 2009.

II. 2. Structura actuală a Universității „Apollonia” din Iași

II. 2. 1. Strategii

La data de 2.10.2009, Senatul Universității a aprobat Planul strategic de dezvoltare al Universității „Apollonia” din Iași , iar politica de implementare detaliată a fost inclusă în Planul operațional anual.



II. 2. 2. Structura organizațională

Versiunea actuală a organigramei privind structura academică și administrativă a Universității „Apollonia” din Iași a fost aprobată în ședința Senatului din data de 02.10.2009.

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

Structura academică a Universității „Apollonia” din Iași este următoarea:

1. Facultatea de Medicină Dentară cu două specializări:

- a. Medicină dentară, durata de studii - 6 ani
- b. Tehnică dentară, durata de studii - 3 ani

2. Facultatea de Științe ale Comunicării cu două specializări:

- a. Comunicare și relații publice, durata de studii - 3 ani;
- b. Jurnalism, durata de studii - 3 ani.

Din anul universitar 2012-2013, în oferta academică a Universității Apollonia vor fi incluse alte două specializări, în cadrul Facultății de Medicină Dentară:

- a. Balneofiziokinetoterapie, durata de studii – 3 ani;
- b. Asistentă medicală generală, durata de studii – 4 ani.

În conformitate cu Carta Universitară, Senatul Universității “Apollonia” din Iași aprobă modificările legate de organigramă, atât din punct de vedere administrativ, cât și academic. Funcționarea unităților administrative și academice din structura Universității “Apollonia” din Iași se derulează pe baza prevederilor Cartei Univesitare și a Regulamentelor aferente acesteia.

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

II. 2. 3. Domenii de activitate

II. 2. 3. 1. Învățământ

Studiile de licență

În cadrul Universității „Apollonia” din Iași, învățământul este organizat în sistem de credite transferabile care asigură, potrivit Convenției de la Bologna, un dinamism orizontal și vertical în concordanță cu cerințele Comunitarii Europene, mobilitatea inter-universitară la



nivel național, cât și internațional, precum și recunoașterea diplomei de licență pe piața muncii din spațiul comunitar.

În prezent în cadrul Universității „Apollonia” din Iași se derulează 3 programe de licență structurate pe 3 domenii de licență. Programele de învățământ sunt moderne, adaptate standardelor actuale din învățământul european. Procesul de învățământ este organizat pe cicluri, iar domeniile de specializare sunt, la rândul lor, foarte actuale, conforme cu cerințele de pe piața locală și națională a forței de muncă, pregătind absolvenții să facă față unui mediu competitiv, în care reperele sunt: creativitate, flexibilitate, adaptabilitate, interdisciplinaritate.

Instituția pregătește specialiști cu competențe și abilități solide în diverse domenii ale vieții economice și sociale cu un grad ridicat de inserție pe piața muncii.

În urma procesului de ierarhizare și clasificare a universităților din anul 2011 efectuat de MECTS și ARACIS, Universitatea „Apollonia” din Iași este o universitate din categoria C de învățământ și cercetare care prestează servicii educaționale, de cercetare științifică, culturale și servicii către terți .

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

Asumându-și și misiunea de cercetare științifică, această activitate a devenit un obiectiv prioritar inserat atât în Planurile Strategice, cât și în Planurile Operaționale ale Universității „Apollonia” din Iași.

În acest sens, la nivelul Universității „Apollonia” din Iași a fost acreditat un Centru de Cercetare – Institutul de Cercetare „Ioan Hăulică” inaugurat pe data de 05. martie 2010.

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

II. 3. Activități suport

Universitatea „Apollonia” din Iași oferă un număr important de servicii sociale, culturale și sportive pentru studenți, printre care menționăm: o performantă bază sportivă, servicii de consiliere și apuntamiento, cabinet medical, iar instituția noastră dispune de



programe speciale pentru asigurarea unei vieți studențești de calitate. Asociația Studenților Apolloniști dispune de un sediu și este membră în Asociația Europeană a Studenților.

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

Asociația „Alumni” este destinată menținerii legăturii absolvenților universității cu școala, pe toată durata de practică a profesiei.

II. 3. 1. Patrimoniul

Finanțată din venituri proprii, precum și din alte surse de finanțare, conform legislației în vigoare, Universitatea „Apollonia” din Iași dispune de un spațiu universitar adecvat, o bibliotecă și un Institut de cercetări.

Suprafața utilă, destinată efectiv activităților didactice respecta normativele Legii Educației 1/2011 (săli de curs, săli de seminar, laboratoare și săli lectură). Toate spațiile sunt dotate cu echipamente care corespund unor standarde optime și care asigură desfășurarea unui proces de învățământ de calitate, în concordanță cu planurile de învățământ și cu numărul de studenți în regim modular, cu ocuparea maximă a acestor spații, pe tot parcursul anului.

În funcție de specificul activității didactice desfășurate și de obiectivele de cercetare, Universitatea asigură cadrul adecvat și resursele necesare pentru pregătirea practică și teoretică (săli de predare, laboratoare didactice, clinici de specialitate, săli de lucrări practice, de modelaj). Dotarea spațiilor pentru activitățile didactice și de cercetare corespunde nivelului actual de dezvoltare a cunoașterii științifice, este compatibilă cu cea din universitățile europene și cu bunele practici internaționale și respectă normele tehnice, de siguranță și igienico-sanitare în vigoare.

Activitatea didactică și de cercetare științifică beneficiază de infrastructura Universității “Apollonia” care dispune de spații (proprii și închiriate) corespunzătoare asigurării unei implementări eficiente a curriculei și calibrate conform normativelor în vigoare:

Între Universitatea Apollonia și instituții de profil s-au încheiat protocoale de colaborare care să asigure accesul studenților și cadrelor didactice la baza materială a acestora.



II. 3. 2. Biblioteca universitară

Biblioteca Universității „Apollonia” din Iași are un profil științific și didactic. Biblioteca răspunde prin structură, funcționalitate și servicii cerințelor complexe și diverse de informare, studiu și cercetare ale studenților, cadrelor didactice, cercetătorilor și altor categorii socio-profesionale din învățământ.

Biblioteca Universității „Apollonia” din Iași participă, prin dotările și serviciile sale, la procesul de instruire, formare și educație, la activitatea de cercetare. Universitatea asigură, gratuit, prin bibliotecă, resursele de învățare în format clasic și electronic. Universitatea „Apollonia” acordă o importanță deosebită documentării și formării individuale prin cercetare bibliografică.

Patrimoniul documentar al Bibliotecii Universitare „Apollonia” include: cursuri ale cadrelor didactice aparținând Universității „Apollonia” și din alte centre universitare, manuale, cărți, tratate apărute în țară și străinătate, publicații seriale, documente electronice, C.D.–uri cu tematică didactică de specialitate, precum și alte tipuri de documente.

Fondul de carte al bibliotecii este permanent reînnoit cu apariții editoriale naționale și internaționale. Raportul dintre resursele de învățare disponibile și studenți este astfel stabilit încât fiecare student să aibă acces liber la orice resursă, conform obiectivelor și cerințelor programelor de studiu. Biblioteca dispune de o sală de lectură care funcționează conform unui program adaptat nevoilor studenților.

Fondurile colecțiilor speciale s-au îmbogățit an de an prin donații dar și prin achiziționarea unor volume noi și periodice care acoperă toate domeniile de studiu.

Editura Universității „Apollonia” din Iași împreună cu tipografia care o deservește, beneficiază de spații adecvate și asigură editarea și reeditarea manualelor cadrelor didactice care pot acoperi necesitățile facultății.

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

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



Organizația ALUMNII care funcționează în Universitatea noastră menține legături strânse cu absolvenții și a recomandat simulări anuale ale examenului de rezidențiat pentru absolvenți și studenți din anii mari pentru a îmbunătăți procentul absolvenților care promovează examenul de Rezidențiat.

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

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

II. 4. Adresa și principalele locații

Sediul Universității „Apollonia” din Iași este Str. Păcurari, Nr. 11 Iași.



III. OBIECT ȘI DOMENIU DE APLICARE A MANUALULUI CALITĂȚII

III. 1. Obiectul prezentului Manual al Calității

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

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

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

III. 2. Domeniul de aplicare

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

Manualul Calității se utilizează pentru documentarea și ținerea sub control a politicii, obiectivelor, structurii și proceselor Sistemului de Management al Calității la nivel instituțional în scopul verificării și îmbunătățirii eficacității acestora. În aceeași măsură, la



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

Sistemul de Management al Calității adoptat în Universitatea „Apollonia” din Iași” satisface toate cerințele din SR EN ISO 9001-2001.

III. 3. Documente de referință

- Legea 1/ 2011 a Educației Naționale actualizata, publicata in Monitorul Oficial nr. 18 din 10.01.2011
- Legea nr. 166/2011 - pentru modificarea și completarea Legii educației naționale nr. 1/2011 publicata in Monitorul Oficial 709/2011 din 10 octombrie 2011
- SR EN ISO 9000:2006 - Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular;
- SR EN ISO 9001:2001 Sisteme de management al calității. Cerințe;
- Legea 128/1997 privind statutul cadrelor didactice, completată;
- HG nr. 1175/2006 privind organizarea studiilor universitare de licență și aprobarea listei domeniilor și specializărilor din cadrul acestora;
- OMEdC 3617/2005 privind aplicarea generalizată a Sistemului European de Credite Transferabile;
- Legea cercetării 324/2003;
- Legea 319/2003 privind statutul personalului de cercetare;
- Legea 288/2004 privind Organizarea studiilor universitare, completată;
- Legea 87/2006 privind Asigurarea calității în învățământ;
- HG 88/2005 privind organizarea studiilor universitare de licență;
- HG 238/2000 privind evaluarea performanțelor individuale ale personalului didactic din învățământul superior;
- Carta Universității „Apollonia” din Iași”;
- Codul de etică universitară al Universității „Apollonia” din Iași;
- Regulament de organizare și desfășurare a alegerilor;



- Regulament privind desfășurarea concursurilor de promovare în posturile didactice și de cercetare universitare;
- Regulament privind evaluarea periodică a calității personalului didactic;
- Regulament cadru pentru aplicarea Sistemului de Credite Transferabile;
- Regulament privind organizarea, funcționarea și finanțarea cercetării științifice;
- Regulament privind asigurarea calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică;
- Hotărârea Senatului Universității "Apollonia" din Iași cu privire la Asigurarea Calității;
- Regulament propriu privind organizarea și desfășurarea concursului de admitere;
- Regulamentul de organizare a examenelor de licență.

IV. GESTIUNEA ȘI UTILIZAREA MANUALULUI CALITĂȚII

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

În vederea gestionării și utilizării Manualului Calității Universității „Apollonia” din Iași se disting patru etape:

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



IV. 1. Elaborarea

Procedura privind elaborarea, aprobarea, revizuirea și difuzarea documentelor, operațională la nivelul Universității „Apollonia” din Iași prevede parcurgerea următoarelor etape:

- dezvoltarea unei culturi pro-calitate în Universitate;
- procedurarea activităților și validarea acestora;
- definirea funcțiilor de sistem, a organigramei, a circuitului informațional în luarea deciziilor și a procedurilor pentru funcțiile de sistem;
- definirea strategiei și a politicii în domeniul calității;
- identificarea și definirea unor modalități de concepere/proiectare și aprobare a MC;
- desemnarea unui responsabil pentru coordonarea procesului de elaborare, cu stabilirea unui mandat și a unui termen de finalizare;
- constituirea unei comisii de redactare a MC, care realizează un studiu diagnostic în scopul evaluării eficienței utilizării MC existent, dar și în vederea identificării, pe baza Analizei SWOT, modalităților de îmbunătățire a acestuia, în acord cu legislația în vigoare;
- propunerea elaborată de comisia de redactare se va preda CEAC pentru analiză, propuneri de îmbunătățire sau reformulări;
- forma finală a MC se adoptă în ședința CEAC prin vot direct.

IV. 2. Avizare/ Aprobare

Etaple caracteristice acestui proces constituie parte integrată a funcționalității Sistemului de Management al Calității implementat la nivelul Universității „Apollonia” din Iași.

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



IV. 3. Revizuire

Mecanismul de revizuire a MC este definit în procedura de elaborare și revizuire a MC. la nivelul Universității „Apollonia” din Iași. În conformitate cu acest regulament, se recurge la îmbunătățirea/actualizarea Manualului Calității în următoarele situații:

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

Revizuirea prevede parcurgerea următoarelor etape:

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

IV. 4. Difuzare

La nivelul Universității „Apollonia” din Iași, practica difuzării MC are în vedere atribuirea unui număr de înregistrare pentru fiecare exemplar, număr ce se trece în tabelul de distribuție în dreptul fiecărui destinatar.

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



IV. 5. Arhivare

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

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

V. TERMINOLOGIE ȘI ABREVIERI

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

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

V1. Termeni

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



- *Acțiune preventivă* - o acțiune întreprinsă pentru eliminarea cauzelor unor neconformități, defecte sau alte situații nedorite posibile, cu scopul prevenirii apariției acestora;
- *Analiza efectuată de management* - evaluare oficială efectuată de managementul de la cel mai înalt nivel asupra stadiului și adecvării sistemului calității în raport cu politica în domeniul calității și cu obiectivele;
- *Asigurarea calității* - parte a managementului calității, concentrată pe furnizarea încrederii că cerințele referitoare la calitate vor fi îndeplinite;
- *Audit*- proces sistematic, independent și documentat, realizat în scopul obținerii de dovezi de audit și evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit;
- *Auditul calității* - examinare sistematică și independentă în scopul de a determina dacă activitățile referitoare la calitate și rezultatele aferente satisfac dispozițiile prestabilite, precum și dacă aceste dispoziții sunt implementate efectiv și sunt corespunzătoare pentru realizarea obiectivelor;
- *Auditor* - persoană care posedă competențe pentru a efectua un audit;
- *Calitate* - este dată de totalitatea cerințelor explicite și implicite ale unui produs/serviciu, care asigură integral realizarea scopului pentru care a fost creat și comercializat; Cerințele calității sunt expresiile cererilor formulate de beneficiari (utilizatori, consumatori) în timpul cercetărilor de piață și reprezintă comanda socială la un moment dat (sunt exprimate direct de consumatorii chestionați);
- *Certificare* - procedură prin care o terță parte dă asigurări scrise că un produs, proces sau serviciu este conform cu cerințele specificate;
- *Client* - organizație sau persoană care primește un produs/serviciu;
- *Competență* - abilitatea demonstrată de a aplica cunoștințe și aptitudini;
- *Conformitate* - îndeplinirea de către un produs, proces sau serviciu a condițiilor specificate;
- *Controlul calității* - ținerea sub control a calității, realizată prin aplicarea unor măsuri preventive;
- *Entitate* - articol care poate fi descris și luat în considerare individual;



- *Evaluarea calității* - examinare sistematică a măsurii în care o entitate este capabilă să satisfacă condițiile specificate;
- *Funcțiile calității* - sunt rezultatul grupării a două sau mai multe caracteristici înrudite, complementare, care exprimă gradul de satisfacere al nevoii sau a unui segment al acesteia; se pot grupa în trei funcții esențiale: tehnică, economică și socială, după natura aportului adus la satisfacerea nevoii beneficiarului;
- *Furnizor de educație* - persoana care livrează un produs educațional persoanelor care învață. Indicatorii calității - sunt expresii cifrice sau noționale ale funcțiilor sau ai calității produselor sau serviciilor;
- *Îmbunătățirea calității* - acțiuni întreprinse în întreaga organizație pentru creșterea eficacității și eficienței activităților și proceselor în scopul de a asigura avantaje sporite atât pentru organizație cât și pentru clienții acesteia;
- *Înregistrare* - document care prezintă rezultatele obținute sau furnizează dovezi ale activităților efectuate;
- *Manualul Calității* - documentul în care este stabilită politica în domeniul calității și sistemul de management al calității al unei organizații;
- *Manualul de Asigurare a Calității* - documentul care descrie măsurile generale luate de către o organizație referitoare la asigurarea calității;
- *Neconformitate* - nesatisfacerea unei condiții specificate în legătură cu calitatea;
- *Nivel de calitate* - orice măsură relativă a calității, obținută prin compararea valorilor observate cu cerințele;
- *Obiective în domeniul calității* - ceea ce se urmărește sau se are în vedere referitor la calitate;
- *Organizație* - companie, firmă, corporație, întreprindere, autoritate sau instituție, parte sau combinație a acestora, publică sau particulară, cu răspundere limitată sau orice alt statut juridic, care are propria sa structură funcțională și administrativă;
- *Organizație educațională* - organizație care furnizează un produs educațional.



- *Parametrii calității* - sunt expresiile cifrice sau noționale ale proprietăților și caracteristicilor calității produselor;
- *Planificarea calității* - activități care stabilesc obiectivele și condițiile referitoare la calitate, precum și condițiile referitoare la aplicarea elementelor sistemului calității;
- *Planul calității* - document care precizează practicile, resursele și succesiunea activităților specifice referitoare la calitate, relevante pentru un anumit produs, proiect sau contract;
- *Politica referitoare la calitate* - obiective și orientări generale ale unei organizații în ceea ce privește calitatea, așa cum sunt exprimate oficial de managementul de la nivelul cel mai înalt;
- *Procedură* - modalitate specificată pentru executarea unei activități;
- *Proces* - ansamblu de resurse și activități interdependente care transformă datele de intrare în date de ieșire;
- *Proces educațional* - proces care are ca rezultat un produs educațional;
- *Produs* - rezultat al activităților și proceselor;
- *Produs educațional* - produs care se referă la educație;
- *Program de audit* - ansamblu de unu sau mai multe audituri planificate pe un anumit interval de timp și orientate spre un anumit scop;
- *Proprietățile* - sunt toate însușirile specificate ale unui produs/serviciu necesare obținerii lui pentru acoperirea unei nevoi și care conferă produselor/serviciilor utilitate;
- *Siguranță* - termen comun folosit pentru a descrie disponibilitatea și factorii care o influențează: fiabilitatea, mentenanța și respectiv suportul pentru mentenanță;
- *Sistemul de Asigurare a Calității* - ansamblul de structuri organizatorice, responsabilități, proceduri și resurse orientate pentru implementarea managementului calității;
- *Sistem de Management al Calității* - sistem pentru stabilirea politicii și a obiectivelor în domeniul calității și pentru îndeplinirea acelor obiective;



- *Trasabilitate* - aptitudinea de regăsire a istoricului utilizării sau localizării unui produs sau a unor produse similare prin mijloace de identificare înregistrabile;
- *Verificare* - confirmarea în urma examinării și asigurarea de dovezi obiective a faptului că cerințele specificate au fost îndeplinite.

V. 2. Abrevieri

- ARACIS- Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior;
- CEAC- Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității;
- DACIS - Departamentul pentru Asigurarea Calității Învățământului Superior;
- EHEA- Spațiul European de Învățământ Superior;
- ERA.- Spațiul European de Cercetare Științifică;
- ISO - Organizația Internațională de Standardizare;
- MC- Manualul Calității;
- MECI. - Ministerul Educației Cercetării și Inovării;
- PO - Procedura operațională;
- RAC - Responsabil cu asigurarea calității;
- R.MC- Reprezentantul Managementului Calității, Președintele CEAC;
- SMC - Sistemul de Management al Calității;
- UAI- Universitatea „Apollonia” din Iași.

VI. POLITICA ÎN DOMENIUL ASIGURĂRII CALITĂȚII

Politica în domeniul asigurării calității și organizarea acesteia a fost aprobată de către Senatul Universității „Apollonia” din Iași în anul 2005

Scopul asigurării calității la Universitatea „Apollonia” din Iași constă în următoarele:

- sprijinirea și garantarea atingerii obiectivelor și a viziunii definite în planul strategic al Universității „Apollonia” din Iași;
- managementul activităților pe baza unor informații suficient de exacte și actuale;
- dezvoltarea proceselor academice și administrative, astfel încât personalul academic să se poată concentra asupra activităților fundamentale de cercetare și educație;



- promovarea unui nivel calitativ de vârf, ca principiu central și vizibil al activității Universității.

Asigurarea calității la Universitatea „Apollonia” din Iași este asigurată prin Sistemul de Management al Calității, iar principiile fundamentale sunt prevăzute în Manualul Calității. Manualul Calității este aprobat de către Senatul Universității, la propunerea C.E.A.C.

Prevederi detaliate sunt incluse în procedurile asociate diferitelor structuri din cadrul Universității. Rectorul este responsabil pentru organizarea sistemului de asigurare a calității la nivel de Universitate, iar Decanii și Directorii de Departamente sunt responsabili de asigurarea calității în cadrul acestora.

Asigurarea calității în activitățile derulate în cadrul Universității „Apollonia” din Iași este rezultatul unui demers de înalt profesionalism, responsabil și etic, asigurat de membrii comunității universitare.

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

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

Strategia Universității „Apollonia” din Iași în domeniul calității țintește următoarele obiective:

- promovarea propriei culturii a calității a Universității „Apollonia” din Iași, axate pe valori precum:
 - ◆ Creativitate și inovare
- integrarea, până în anul 2012, în Spațiul European de Învățământ Superior (EHEA) și în Spațiul European de Cercetare Științifică (ERA) pentru a juca un rol activ în dezvoltarea durabilă a zonei Moldovei.



- în vederea îndeplinirii misiunii sale de integrare în EHEA și ERA, managementul academic instituțional va promova valorile europene fundamentale sintetizate în următoarele aspecte generice:
 - ◆ Diversitate culturală;
 - ◆ Dezvoltare durabilă;
 - ◆ Cooperare și sinergie;
 - ◆ Networking.
- pentru implementarea valorilor culturii organizaționale ale instituției vor fi permanent derulate activități extra-curriculare pentru studenți;
- implicarea studenților în activitatea educațională se va realiza atât din perspectiva de *beneficiar*, cât și din perspectiva de *partener* la actul didactic;
- menținerea unei politici și a unei strategii eficiente privind prestarea unor servicii educaționale de calitate;
- conștientizarea, instruirea și motivarea personalului academic în domeniul calității, în scopul stimulării performanțelor individuale și al orientării spre satisfacerea cerințelor clientului;
- selecționarea și integrarea pentru cariera didactică a celor mai buni absolvenți, în vederea asigurării unui echilibru între generații;
- dezvoltarea continuă a infrastructurii;
- asigurarea conformității și îmbunătățirii continue a eficacității Sistemului de Management al Calității.

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

VI. 2. Organizarea asigurării calității

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



anumite atribuții și responsabilități în domeniul asigurării calității către Decani și membrii CEAC.

Administrarea Sistemului de Management al Calității se realizează de către CEAC

Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității de la nivelul Universității "Apollonia" din Iași are următoarele atribuții:

- elaborează propuneri de îmbunătățire a calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică;
- cooperează cu organismele abilitate care asigură evaluarea externă a calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică.

În colaborare cu CEAC și responsabilii cu asigurarea calității pe facultăți, Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității elaborează anual Raportul de Evaluare Internă a Calității, care este făcut public prin afișarea pe site-ul Universității „Apollonia” din Iași.

Atribuțiile DACIS-ului constau în următoarele:

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

VII. PLANIFICAREA ACTIVITĂȚILOR PRIVIND CALITATEA

În cadrul Universității „Apollonia” din Iași, planificarea calității se realizează prin ansamblul procedurilor, care concepute de o manieră orientată pe proces, contribuie substanțial la menținerea circuitului îmbunătățirii continue a calității.

Având ca bază trei componente:

- planificarea cu caracter strategic la nivel de universitate/instituție;
- planificarea la nivel de facultate;



- planificarea pentru fiecare program de studii,

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

În conformitate cu politica Universității „Apollonia” din Iași în domeniul calității, dar și cu Planul Operațional și Planul Strategic, specificăm câteva obiective măsurabile, ca de exemplu:

- Obiective strategice (generale) ale instituției:
 - ◆ creșterea competitivității serviciilor prestate;
 - ◆ consolidarea și îmbunătățirea Sistemului de Management al Calității implementat.
- Obiective specifice (pe departamente/compartimente) ale instituției:
 - ◆ identificarea în permanență a cerințelor societății;
 - ◆ creșterea numărului de clienți;
 - ◆ sporirea numărului de contracte de cercetare și de prestare servicii;
 - ◆ creșterea satisfacției clienților;
 - ◆ răspunderea cu promptitudine la solicitările clienților;
 - ◆ reducerea numărului de neconformități.

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

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

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



VII. 2. Responsabilități în domeniul calității

Responsabilitățile și competențele decizionale corespunzătoare fiecărui nivel ierarhic și pentru fiecare entitate funcțională delimitată sunt documentate prin decizii, planuri ale proceselor și proceduri, după caz.

Potrivit Cartei Universității „Apollonia” din Iași, conducerea este asigurată de următoarele entități organizatorice: Consiliul academic, Senat, Rector.

VII. 3. Responsabilitatea managementului

La nivelul Universității „Apollonia” din Iași, asigurarea calității este principala responsabilitate a Președintelui Senatului. Acesta prezidează Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității, care urmărește îmbunătățirea Planului de asigurare a calității aprobat de Senat.

Senatul elaborează strategia și planul de asigurare a calității și urmărește implementarea acestuia, monitorizează activitatea din Universitate și semnalează totalitatea problemelor care apar în sistem din perspectiva asigurării calității.

La nivelul Facultății, asigurarea calității este responsabilitatea DECANULUI, care conlucrează cu CEAC din facultate și cu responsabilii pentru fiecare program de studii.

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

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

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



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

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

Actualmente, implicarea studenților în activitatea educațională se realizează atât din perspectiva de beneficiar, cât și din aceea de partener la actul didactic, studenții fiind reprezentați în toate structurile de conducere ale Facultății.

În acest sens, studenții sunt instruiți inițial, la debutul activității, cu privire la obiectivele/cerințele programului, aspectele cărora trebuie să le acorde prioritate, posibilitățile de extensie și responsabilitățile care le revin, normele de protecție a muncii, normele de prim ajutor .

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

VII. 4. Sistemul de comunicare internă

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

- identificarea cerințelor, așteptărilor clienților și ale altor părți interesate, precum și a satisfacției acestora și comunicarea lor către cei interesați;
- proiectarea și derularea tuturor proceselor SMC;
- identificarea neconformităților;
- rezultatele auditurilor interne ale SMC și ale analizei efectuate de management;
- acțiunile corective, preventive și de îmbunătățire continuă a rezultatelor.



VII. 5. Principiile asigurării calității

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

În vederea asigurării conformității cerințelor specificate anterior și a funcționării corespunzătoare a sistemului, politica și obiectivele Universității „Apollonia” din Iași în domeniul calității sunt analizate în cadrul analizei SMC efectuată de management. Elementele de intrare ale analizei efectuate de management includ informații referitoare la:

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

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

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

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



VII. 6. Proceduri

Activitatea de îmbunătățire continuă a calității cuprinde următoarele faze:

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

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

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

În cadrul Universității „Apollonia” din Iași au fost elaborate următoarele proceduri generale referitoare la sistemul de management al calității:

- Procedura privind elaborarea, aprobarea, revizuirea și difuzarea documentelor;
- Procedura audit intern;
- Acțiuni corective și preventive .

Procedurile operaționale cuprind:

- Procedura de evaluare colegială;
- Regulament privind evaluarea performanțelor profesionale individuale anuale ale personalului didactic;
- Regulament privind evaluarea periodică a calității personalului didactic;
- Analiza SMC efectuată la nivelul unităților funcționale, administrative și de către conducerea Universității;
- Întocmirea Planurilor de Măsuri periodice.



VIII. MANAGEMENTUL RESURSELOR

Asigurarea calității este, în mod intim, determinată de administrarea judicioasă a resurselor disponibile la nivelul Universității „Apollonia” din Iași.

VIII. 1. Managementul resurselor umane

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

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

VIII. 2. Infrastructura

În vederea asigurării conformității și îmbunătățirii continue a Sistemului de Asigurare a Calității. Universitatea „Apollonia” din Iași dispune de spații corespunzător dotate cu



echipamente tehnice specifice pentru desfășurarea activităților la cote de înaltă performanță, conform cu normele de calitate europene.

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

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

VIII. 3. Mediul de lucru

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

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

IX. SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

IX.1. Descriere generală

La Universitatea „Apollonia” din Iași, sistemul de management al calității (SMC) a fost implementat începând cu anul universitar 2009. Acesta urmărește aplicarea principiilor de bază ale managementului calității.

La proiectarea SMC s-au avut în vedere reglementările naționale, cerințele din standardele europene de referință, particularitățile Universității „Apollonia” din Iași, precum și cerințele managementului strategic, politica și obiectivele calității.

SMC conține referiri la responsabilitatea conducerii universității, la modul în care aceasta și-o asumă prin definirea și urmărirea strategiei, a politicii și obiectivelor privind calitatea, prin asigurarea resurselor necesare realizării acestora, la orientarea instituționalizată a activităților din organizație spre satisfacerea cerințelor și așteptărilor părților interesate



externe și interne, la crearea în instituție a unui mediu în care întregul personal este încurajat spre performanță, la asumarea responsabilității individuale pentru îndeplinirea misiunii și obiectivelor acesteia, la identificarea, ținerea sub control și îmbunătățirea continuă a proceselor derulate în instituție, la introducerea unor mecanisme de evaluare internă a performanțelor pe toate dimensiunile activității, astfel încât să poată fi corectate neconformitățile existente și puse în operă posibilitățile de îmbunătățire.

Considerând universitatea ca un sistem complex, alcătuit din facultăți, departamente, Institut de cercetare, bibliotecă, servicii suport pentru procesul de învățământ, conducerea Universității „Apollonia” din Iași, realizează o abordare sistemică a managementului calității.

Fiecare compartiment/ facultate/ departament/ are un statut bine definit și constituie o entitate în cadrul sistemului de management al calității, fiind caracterizată prin legături funcționale cu celelalte entități și sisteme. Această abordare permite implicarea conducerii de la toate nivelurile în implementarea și îmbunătățirea continuă a SMC, prin înțelegerea nevoilor clienților și acționând în scopul satisfacerii acestora.

Abordarea bazată pe proces în implementarea sistemului de management al calității presupune desfășurarea următoarelor activități:

- identificarea proceselor necesare pentru obținerea rezultatului dorit;
- stabilirea succesiunii și interacțiunii proceselor;
- identificarea interacțiunilor dintre procese și structurile funcționale ale organizației;
- identificarea și evaluarea datelor de intrare și ieșire ale proceselor;
- determinarea indicatorilor de proces;
- stabilirea metodelor de urmărire, analiză, control și îmbunătățire a performanțelor;
- îmbunătățirea continuă conform ciclului PDCA (Plan – Do – Check - Act).

Procesele SMC din Universitatea „Apollonia” din Iași sunt grupate astfel:

- Procese de management al activităților;
- Procese de asigurare resurse;
- Procese de realizare produs și procese suport;
- Procese de control și îmbunătățire.



În Tabelul 1. sunt prezentate procesele de management al activității, cu alocarea responsabilităților și lista documentelor asociate.

Tabelul 1. Procesele SMC, responsabilități și documente asociate.

DENUMIRE PROCES		RESPONSABILITĂȚI	DOCUMENTE ASOCIATE
A. PROCESE DE MANAGEMENT AL ACTIVITĂȚILOR			
1	Managementul general al proceselor	Președintele senatului	Manualul calității
2	Documentare SMC și controlul documentelor SMC	CEAC	Elaborarea documentelor SMC, Controlul documentelor, Controlul înregistrărilor, Elaborarea și eliberarea actelor de studii
3	Stabilirea politicii și obiectivelor calității	Președintele Senatului, Rectorul	Declarația la calitate, Politica și obiectivele calității
4	Planificarea SMC	CEAC	Programul de proiectare și implementare a SMC
5	Alocarea responsabilităților și autorităților	Președintele Senatului	Carta Universității, Regulamentul de funcționare internă, Elaborarea fișei postului, Manualul calității
6	Comunicarea	Rector Decani Șefi departamente	Manualul calității, Comunicare internă,
7	Analiza SMC efectuată de management	Rectorul	Analiza SMC efectuată de management,
B. PROCESE DE ASIGURARE RESURSE			
1	Asigurarea resurselor umane	Rectorul Director resurse umane Coordonator CEAC	Manualul calității, Instruire și perfecționare personal, Regulamentul privind organizarea și desfășurarea studiilor universitare de doctorat,
2	Asigurarea infrastructurii	Rector Director general administrativ	Manualul calității
3	Asigurarea mediului de lucru	Rector Director general administrativ	Identificarea și asigurare mediului de lucru
C. PROCESE DE REALIZARE PRODUS ȘI PROCESE SUPT			



1	Planificarea și dezvoltarea programelor de învățământ	Rector, Decani	Specializarea universitară, Disciplina universitară, Elaborarea materialelor suport în tehnologia învățământului la distanță
2	Încheierea contractului instituțional	Rectorul	Stabilirea cifrei de școlarizare, State de funcții,
3	Procesul de aprovizionare	Director administrativ Director bibliotecă	Aprovizionarea cu materiale, Achiziția publicațiilor
4	Componentele procesului de învățământ: -Admiterea; -Procesul didactic; -Promovarea; -Absolvirea.	Rector, Decani, Șefii de departamente	Admiterea, Procesul didactic, Promovarea și absolvirea, Programarea procesului didactic. Orar și examene, Examinarea și notarea studenților,
5	Procese de mentenanță și servicii	Director general administrativ Director bibliotecă	Controlul aparatelor de laborator, Împrumut publicații
D. PROCESE DE CONTROL ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE			
1	Controlul intern SMC	CEAC	Auditul intern al SMC,
2	Ținerea sub control a calității programelor de învățământ	CEAC Decani	Măsurarea satisfacției clientului, Evaluare specializare, Evaluare disciplină, Controlul produsului neconform
3	Analiza și îmbunătățirea SMC	CEAC Decani	Analiza datelor, Acțiuni corective, Acțiuni preventive,

Procesele SMC sunt interconectate, existentând conexiuni pe verticală, care se referă la responsabilitatea managementului, la managementul resurselor, la managementul procesului de realizare a produsului și a proceselor suport și la evaluarea performanțelor prin măsurare și analiză și conexiuni pe orizontală, care se referă la managementul procesului de realizare a produsului și a proceselor suport, precum și contribuția clienților și gradului de satisfacție a acestora.



Fiecare proces din cadrul SMC al Universității este alcătuit din mai multe activități a căror succesiune este prezentată în procedurile documentare.

IX.2. Documentarea proceselor

Fiecare proces este descris de o procedură documentată, elaborată de compartimentele care desfășoară activitățile în cadrul procesului. Procedura descrie în mod unitar, modul de operare și ținere sub control a fiecăruia dintre procesele SMC, precizând:

- responsabilitățile;
- obiectivele cuantificabile;
- datele de intrare ale procesului;
- datele de ieșire ale procesului;
- activitățile procesului;
- metodele de măsurare a performanțelor procesului și înregistrărilor;
- resursele (umane, materiale, de infrastructură, de mediu) necesare desfășurării, Ținerii sub control și monitorizării proceselor.

Fiecare responsabil de proces este în același timp client și furnizor pentru celelalte procese.

IX.3. Alocarea responsabilităților

Conducerea universității și responsabilii de proces stabilesc responsabilitățile pentru cadrele didactice și personalul auxiliar, prin Fișa postului.

IX.4. Verificarea și îmbunătățirea performanțelor proceselor

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

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

IX.5. CERINȚE REFERITOARE LA DOCUMENTAȚIE

IX.5.1. Generalități

Documentația SMC de la Universitatea „Apollonia” din Iași, include: politica și obiectivele instituției referitoare la calitate, Manualul Calității, proceduri ale SMC și ale



proceselor principale ale instituției, documente necesare instituției pentru a se asigura de eficacitatea planificării, operării și controlului proceselor sale, precum și înregistrările necesare pentru demonstrarea funcționării eficiente a instituției și SMC.

Documentele SMC oferă un cadru organizatoric și metodologic acțiunilor, proceselor și interfețelor dintre zonele de activitate, asigurând și coerența documentației de referință cu procesele de măsurare, analiză control și îmbunătățire, definirea criteriilor de acceptare, evidența tuturor înregistrărilor calității.

Documentele SMC structurate ierarhic sunt:

- Hotărârea Senatului universității;
- Politica și obiectivele calității;
- Manualul calității;
- Proceduri (sistem și operaționale).
 - *Procedurile sistem* descriu procesele manageriale necesare funcționării SMC;
 - *Procedurile operaționale* se referă la procesele de bază (de derulare a procesului de învățământ) și procesele suport (resurse umane, aprovizionare, bibliotecă etc).

Instrucțiuni de lucru

Instrucțiunile de lucru documentează modul în care se execută o activitate specifică și reprezintă documente de lucru pentru personalul executiv.

Documentație suport

Documentația suport cuprinde documente referitoare la structuri și reguli de funcționare aplicate în universitate (Carta Universității, Regulamente de ordine interioară, Statute de funcționare etc.) și alte documente de proveniență internă și externă.

Înregistrări

Formularele și fișele tipizate incluse în proceduri și instrucțiuni, constituie înregistrări și demonstrează că procesele s-au desfășurat, prezentând rezultatele obținute.

Acțiunile și responsabilitățile pentru elaborarea formei, conținutului și codificării documentelor aferente SMC din Universitate, sunt descrise în procedura - Elaborarea documentelor sistemului de management al calității.



IX.5.2. CONTROLUL MANUALULUI CALITĂȚII

Manualul calității este organizat pe structura standardului SR EN ISO 9001:2001 și armonizat cu reglementările naționale și cerințele standardelor de asigurare a calității în domeniul învățământului superior european.

Procedura sistem Controlul documentelor descrie și modul în care se realizează controlul Manualului Calității.

IX.5.2.1. Elaborare și revizie

Manualul calității este elaborat în conformitate cu cerințele din standardele de referință și regulile de redactare specificate în procedura Elaborarea documentelor sistemului de management al calității.

Manualul calității este revizuit periodic. Revizia este consemnată prin înscrierea numărului de ordine a reviziei. Modificările sunt ținute sub control prin înscrierea modificării pe Fișa de evidență a reviziilor conform procedurii Elaborarea documentelor SMC .

Fiecare exemplar are înscris un număr de ordine.

IX.5.2.2. Multiplicare și difuzare

Multiplicarea Manualului Calității se face cu acordul Președintelui Senatului.

Arhivarea se face de către responsabilul din CEAC și se consemnează în Registrul de evidență documente.

Difuzarea se face pe bază de „Listă de difuzare”;

IX.5.2.3. Exemplare în evidență.

Difuzarea exemplarelor în evidență se face controlat în interiorul și exteriorul universității, persoanelor cu responsabilități deosebite privind sistemul de management al calității.

Cei care dețin exemplare ale manualului calității, răspund de păstrarea în siguranță și trebuie să-l poată pune oricând la dispoziția CEAC pentru actualizare sau revizie.

IX.5.2.4. Exemplare informative

Manualul calității poate fi difuzat și în regim informativ, cu evidențiere în lista de difuzare și cu menționarea expresă a caracterului informativ în rubrica „Exemplar”. Exemplarele informative au regim confidențial și nu se actualizează.



IX.5.2.5. Modificări

Modificările au același regim de avizare și aprobare ca și documentul original.

Descrierea sumară a modificărilor se regăsește în Lista de control a edițiilor/reviziilor.

Orice modificare atrage după sine o nouă revizie.

Numărul reviziilor este limitat la maxim 4.

Modificările majore ale conținutului manualului calității atrag o nouă editare a acestuia. O nouă ediție a manualului calității se va elabora după 4 revizii.

IX.5.3. CONTROLUL DOCUMENTELOR

Ținerea sub control a documentelor SMC este reglementată în procedura sistem Controlul documentelor care stabilește responsabilitățile și modul de lucru pentru controlul și verificarea activităților legate de pregătirea, avizarea, aprobarea, difuzarea, înregistrarea, modificarea și retragerea documentelor cerute de SMC.

Acțiunile și responsabilitățile pentru elaborarea documentelor interne aferente SMC din universitate este reglementată de procedura specifică Elaborarea documentelor SMC, cod prin care se stabilește și un sistem de codificare a documentelor. Sistemul de codificare nu se aplică documentelor externe.

Difuzarea documentelor SMC se face numai pentru ediția în vigoare. Modificările documentelor se fac în urma analizelor și urmează același regim ca și documentul original.

Retragerea în arhivă a documentelor perimate ale SMC se face de personalul specializat din CEAC.

Universitatea ține sub control următoarele documente:

A. Documente interne:

- Hotărârea Senatului privind politica și obiectivele calității;
- Manualul calității;
- Procedurile documentate (sistem și operaționale);
- Instrucțiunile de lucru;
- Înregistrările.

B. Documente externe:

- Documente privind cadrul legal de desfășurare a activității în învățământul superior, ca: Legi, Hotărâri de guvern, Ordonanțe, Ordonanțe de urgență, Ordine ale Ministerului Educației și Cercetării etc.



- Instrucțiuni și reglementări naționale și internaționale aplicabile.

IX.5.4. CONTROLUL ÎNREGISTRĂRILOR

Controlul înregistrărilor este reglementat printr-o procedură sistem Controlul înregistrărilor, care stabilește responsabilitățile și modul în care se realizează identificarea, colectarea, îndosărierea, arhivarea și distrugerea înregistrărilor calității.

Înregistrările calității pentru verificarea conformității proceselor SMC de la Universitatea „Apollonia” din Iași, se regăsesc pe formulare tipizate, în registre, în procese verbale, rapoarte, analize etc.

CEAC gestionează formularele în original, le sortează și le clasează. Modul de acces la înregistrări și durata de stocare sunt reglementate prin procedura Controlul înregistrărilor. Păstrarea documentelor trebuie să se facă în condiții care să asigure integritatea acestora.

X. RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI

X.1. ANGAJAMENTUL MANAGEMENTULUI

Conducerea Universității „Apollonia” din Iași reprezentată prin Președintele Senatului, se implică în mod responsabil în susținerea, promovarea și îmbunătățirea continuă a SMC prin: comunicarea în cadrul instituției a importanței SMC și a îndeplinirii cerințelor părților interesate, stabilirea politicii și obiectivelor referitoare la calitate, conducerea analizelor efectuate de management și alocarea resurselor necesare.

X.2. ORIENTARE CĂTRE CLIENT

Conducerea Universității „Apollonia” din Iași se asigură că cerințele clientului și părților interesate sunt identificate, determinate și satisfăcute. Responsabilitățile și modul de măsurare și analiză a satisfacției clienților universității sunt reglementate prin procedura operațională Măsurarea satisfacției clientului.

X.3. POLITICA REFERITOARE LA CALITATE

Conducerea Universității „Apollonia” din Iași stabilește și reactualizează atunci când este necesar politica referitoare la calitate. Aceasta trebuie să fie adecvată misiunii declarate a instituției, să conțină un angajament pentru satisfacerea cerințelor și pentru îmbunătățirea



continuă a eficacității SMC, constituind un cadru adecvat pentru stabilirea obiectivelor calității. Ea trebuie cunoscută, înțeleasă și aplicată în întreaga instituție.

Orientarea generală a organizației privind calitatea revine managementului de la cel mai înalt nivel.

X.3.1. Obiectivele asigurării calității

Obiectivele principale privind calitatea, adecvate misiunii universității, sunt următoarele:

- Universitatea „Apollonia” din Iași, are ca obiectiv principal îmbunătățirea continuă a competențelor absolvenților săi, prin proiectarea unor programe educaționale dinamice, adaptate continuu la cerințele societății;
- Extinderea și adecvarea competențelor absolvenților la cerințe noi, precum și perfecționarea cadrelor didactice se realizează și prin cercetarea științifică, prin realizarea de proiecte în cadrul unor parteneriate cu organizații din țară și din străinătate;
- Universitatea trebuie să evalueze satisfacția beneficiarului final al serviciilor sale, societatea (prin organizațiile angajatoare), pe care trebuie să le atragă în sprijinirea îmbunătățirii programelor de studiu prin dezvoltarea unor parteneriate cu organizațiile din mediul economic și social;
- Universitatea trebuie să evalueze satisfacția studenților și să asigure cadrul organizatoric și metodele de participare eficientă a studenților la realizarea proceselor de instruire, de cercetare și la îmbunătățirea acestora;
- Nivelul serviciilor educaționale depinde de pregătirea, calificarea și reputația științifică a cadrelor didactice. Universitatea „Apollonia” din Iași trebuie să evalueze satisfacția personalului și eficiența muncii și să încurajeze eforturile corpului academic și a întregului personal pentru perfecționare.

Realizarea acestor obiective generale presupune dezvoltarea și funcționarea eficientă a sistemului de management al calității existent în universitate, a cărui funcționare eficientă și îmbunătățire continuă sunt responsabilitatea managementului la cel mai înalt nivel.

Atingerea obiectivelor calității se face cu participarea întregului personal, documentele ce descriu structura organizatorică stabilind atribuțiile și responsabilitățile privind calitatea la toate nivelurile.



Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității (CEAC) coordonează activitățile aferente managementului calității, prin CEAC din cele două facultăți ale căror atribuții sunt reglementate prin Regulamente de funcționare.

Activitatea de asigurare a calității (AC) a început la Universitatea „Apollonia” din Iași încă de la înființare, pe baza aprobării strategiei de implementare de către Senatul Universității. În acest fel, Universitatea “Apollonia” din Iași are o poziție de pionerat în acest domeniu în rândul universităților românești. În contextul actual al concurenței în domeniul învățământului superior, continuarea activității și definitivarea sistemului de asigurarea calității devine un obiectiv fundamental pentru dezvoltarea ulterioară a universității.

În formularea misiunii și obiectivelor sale, Universitatea “Apollonia” din Iași respectă un set de valori de referință care o individualizează în sistemul de învățământ superior și îi permite să se afirme ca instituție autonomă. Universitatea „Apollonia” din Iași produce și transmite cunoașterea, în concordanță cu această misiune și aceste obiective și cu valorile libertății academice și ale integrității etice. Universitatea „Apollonia” din Iași își susține activitățile de realizare a obiectivelor fixate prin structurile instituțională, administrativă și managerială proprii, în conformitate cu legislația în vigoare.

Principalele avantaje în vederea continuării procesului de implementare:

- Existența unui număr de cadre didactice instruite astfel încât la nivelul majorității facultăților există un nucleu de competență în domeniul asigurării calității;
- Existența unei experiențe în definirea și exercitarea funcției de responsabil cu asigurarea calității la nivelul facultăților;
- Un număr de documente de evaluare au fost deja concepute;
- Cercetarea și previzionarea evoluțiilor din mediul socio - economic astfel încât să fie identificate cerințele în domeniul pregătirii universitare;
- Definierea explicită a obiectivelor pentru fiecare program de studii oferită de Universitatea „Apollonia” din Iași;
- Structurarea procesuală a activităților în vederea atingerii obiectivelor specifice și generale de pregătire și formare a studenților;
- Evaluarea, monitorizarea, analiza și corecția pe toată perioada de pregătire a studenților de la admitere la absolvire în raport cu obiectivele propuse;



- Îmbunătățirea continuă a pregătirii personalului și a condițiilor în vederea satisfacerii cerințelor stabilite pentru pregătirea și formarea studenților;
- Realizarea unei culturi procalitate în universitate.

X.3.2. Principii

Sistemul de management al calității este alcătuit și funcționează pe baza principiilor managementului calității:

X.3.2.1. Orientarea spre client

În categoria clienților universității intră clienții externi (ministerul, comunitatea locală, organizații patronale și profesionale, angajatori) și clienții interni (studenții, angajații). Universitatea trebuie să-și dezvolte procese referitoare la clienți, cu scopul de a identifica și defini cerințele, respectiv de a evalua satisfacția clienților.

X.3.2.2. Leadership

Conducerea universității stabilește misiunea și obiectivele de ansamblu (strategia) și creează mediul (structuri, instrumente, resurse) necesar implicării personalului la realizarea obiectivelor.

X.3.2.3. Implicarea personalului

Realizarea obiectivelor calității presupune implicarea întregului personal. Acțiunile ce trebuie întreprinse în universitate, în acest scop, sunt instruirea în managementul calității și motivarea personalului.

X.3.2.4. Abordarea prin procese

Universitatea identifică, ține sub control și îmbunătățește continuu procesele ce se desfășoară în interiorul acesteia.

X.3.2.5. Abordarea ca sistem

Această abordare permite implicarea conducerii de la toate nivelurile în implementarea și îmbunătățirea continuă a SMC, prin înțelegerea nevoilor clienților și acționând în scopul satisfacerii acestora.



X.3.2.6. Îmbunătățire continuă

SMC din universitate conține mecanisme și instrumente de evaluare și îmbunătățire continuă a proceselor și serviciilor, asociate programelor educaționale.

X.3.2.7. Luarea deciziilor pe bază de fapte

Deciziile se bazează pe înregistrări cu privire la procese, servicii și ale SMC, aferente domeniului în cauză.

X.3.2.8. Relațiile cu furnizorii

Îmbunătățire continuă a calității serviciilor educaționale presupune dezvoltarea unor relații de parteneriat cu furnizorii universității, reprezentați de instituțiile de învățământ preuniversitar și superior, de organizații din diverse medii administrative și de afaceri din care provin participanții la programele de studiu dezvoltate de universitate.

X.3.2.8. Planificare

Conducerea instituției se asigură că obiectivele calității sunt stabilite pentru funcțiile și la nivelurile relevante, că există și este aplicat un plan de implementare, menținere și îmbunătățire a SMC.

XI. STRUCTURA SISTEMULUI DE ASIGURARE A CALITĂȚII

Conducerea universității se asigură că responsabilitățile și autoritatea sunt definite, comunicate și funcționează în cadrul instituției, că există și funcționează procese adecvate de comunicare, astfel încât întregul personal să cunoască măsura în care au fost atinse obiectivele calității. Conducerea numește un reprezentant al acesteia pentru SMC.

Responsabilitățile referitoare la coordonarea activităților în Universitatea „Apollonia” din Iași sunt stabilite în Carta Universității, Regulamentul Intern al Universității și Fișa postului.

Autoritatea și responsabilitățile managementului la vârf sunt stabilite pe baza Organigramei Universității „Apollonia” din Iași și sunt cuprinse în Fișa postului.



XI.1. La nivel de Universitate

- Senatul - format din reprezentanți ai întregii comunități academice, în conformitate cu legislația în vigoare și prevederile Cartei, este autoritatea academică responsabilă cu procesul educațional, cercetarea științifică și cu dezvoltarea instituțională a culturii calității.
- Președintele Senatului și Rectorul sunt direct responsabili de calitatea serviciilor educaționale oferite de instituție.
- La nivelul Universității, cu aprobarea Senatului, funcționează Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității având un mandat de 4 ani.
 - a) Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității (CEAC) este formată din reprezentanți ai cadrelor didactice, studenților, absolvenților și angajatorilor/corpurilor profesionale medicale (CM).

XI.1.1 Atribuțiile Comisiei pentru evaluarea și asigurarea calității pe universitate:

- a) elaborează și coordonează aplicarea procedurilor și activităților de evaluare și asigurare a calității, aprobate de Senat;
- b) elaborează anual, până la data stabilită prin proceduri interne, un raport privind calitatea serviciilor educaționale din Universitate și propune măsuri de ameliorare. Raportul rezumă autoevaluarea internă și este adus la cunoștința tuturor beneficiarilor serviciilor educaționale, prin afișare sau publicare, și este pus la dispoziția evaluatorului extern
- c) evaluează periodic calitatea activității cadrelor didactice pe baza unei programări dezvoltată pe durata unui ciclu legislativ.
- d) evaluează într-un interval de maximum 4 ani performanțele instituționale (universitate, facultăți/programe de studii), în colaborare cu a Comisia pentru Învățământ, Dezvoltare Curriculară și Evaluare Academică.
- e) realizează anual sondaje de investigare a opiniilor beneficiarilor respectiv studenților, absolvenților și angajatorilor privind calitatea serviciilor educaționale;
- f) elaborează propria bază de date și informații privind calitatea serviciilor educaționale prestate, structurată pe standarde și indicatori de performanță la nivel instituțional și pe fiecare program de studiu;
- g) actualizează periodic documentele programatice interne în domeniul calității și elaborează propuneri de îmbunătățire a calității ținând cont de standardele de referință și



ghidul de bune practici elaborate de Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior și de normele internaționale privind calitatea în învățământul medical.

h) cooperează cu Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior, cu alte agenții sau instituții similare din străinătate.

XI.2. La nivel de facultate

Decanul Facultății este direct responsabil de calitatea serviciilor educaționale oferite de instituție.

La nivelul Facultății, cu aprobarea Consiliului profesoral, funcționează Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității.

Conducerea operativă este realizată de un coordonator ales prin consens în prima ședință de constituire a comisiei desemnat de decan și aprobat de Consiliu.

CEAC se întrunește în ședințe ordinare trimestrial și în ședințe extraordinare la convocarea Consiliului facultății

X.2. 1. Atribuțiile Comisiei pentru evaluarea și asigurarea calității pe

Facultate:

a) coordonează aplicarea procedurilor și activităților generale de evaluare și asigurare a calității, aprobate de Senat, adaptate la specificul Facultății.

b) adaptează la specificul facultății recomandările Manualului Calității al Universității.

c) elaborează documentele programatice ale SMC din facultate.

d) elaborează anual, până la data stabilită CEAC, un raport privind calitatea serviciilor educaționale din Facultate și propune măsuri de ameliorare. Raportul rezumă autoevaluarea internă și este adus la cunoștința tuturor beneficiarilor serviciilor educaționale, prin afișare sau publicare, și este pus la CEAC.

e) evaluează periodic, conform propriei programări, calitatea activității fiecărui cadrelor didactice.

f) realizează anual sondaje de investigare a opiniilor beneficiarilor respectiv studenților, absolvenților și angajatorilor privind calitatea serviciilor educaționale; analizează și prelucrează datele iar pe baza concluziilor își auto-reglează activitățile de administrare a calității.



g) elaborează propria bază de date și informații privind calitatea serviciilor educaționale prestate, structurată pe standarde și indicatori de performanță la nivel instituțional și pe fiecare program de studiu.

h) lansează programe de cercetare științifică în domeniul asigurării calității.

i) elaborează propuneri de îmbunătățire a calității ținând cont de standardele și bunele practici, dar și a propriei experiențe.

XI.3. La nivel de departament

Șeful de departament are autoritate și responsabilitate privind calitatea tuturor proceselor derulate în cadrul acestuia (învățământ, cercetare, organizare și relații externe).

Adjunctul șefului de departament este responsabilul cu asigurarea calității, care urmărește atingerea obiectivelor generale și specifice privind calitatea, la nivelul departamentului: instruirea personalului, evaluările individuale, planificarea și desfășurarea auditurilor interne.

Șeful unei discipline din departament este responsabilul cu calitatea procesului educațional, a cercetării științifice, a serviciilor oferite beneficiarilor de către disciplină.

Secretarul biroului departamentului consemnează activitățile în domeniul calității desfășurate la departament.

XI.4. La nivelul directoratului (administrație/servicii financiar-contabil)

Directorul General Administrativ are responsabilitatea și autoritatea aferentă sistemului de management al calității în cadrul directoratului administrativ-financiar.

Șefii de servicii au responsabilitatea și autoritatea aferentă SMC în cadrul serviciilor funcționale pe care le coordonează.

La nivelul directoratului se elaborează standardele de calitate corespunzătoare tuturor activităților desfășurate, precum și mecanismele de control, evaluare și îmbunătățire.

XII. ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENT

XII.1. GENERALITĂȚI

Conducerea universității analizează la intervale planificate funcționarea SMC și a proceselor considerate relevante. Trebuie menținute înregistrări ale analizelor efectuate de



management. Elementele de intrare ale analizei sunt informații referitoare la: rezultatele auditurilor, feedback-ul de la clienți, performanța proceselor și conformitatea produsului, stadiul acțiunilor corective și preventive, acțiuni de urmărire de la analizele anterioare, schimbări care ar putea să influențeze SMC și recomandări pentru îmbunătățire. Elementele de ieșire ale analizei includ necesarul de resurse, decizii și acțiuni referitoare la îmbunătățirea eficacității SMC, a proceselor relevante și a produselor instituției.

Procedura Analiza SMC efectuată de management documentează procesul de analiză SMC efectuată de management.

Analiza SMC efectuată de management la nivel de universitate se face anual, după finalizarea auditurilor interne, înaintea auditului extern de supraveghere sau, ori de câte ori este necesar, la propunerea Președintelui Senatului sau Rectorului.

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

XII.2. ELEMENTE DE INTRARE ALE ANALIZEI

- Raportul preliminar pentru analiza efectuată de management este întocmit de către responsabilii SMC folosind ca date de intrare:
- Stadiul implementării SMC;
- Rezultatele auditurilor interne și externe efectuate în cadrul universității, stadiul implementării acțiunilor corective și preventive;
- Costurile calității;
- Situația reclamațiilor cu privire la procesul didactic;
- Situația evaluărilor domeniilor de licență și disciplinelor universitare;
- Stadiul implementării acțiunilor corective;
- Stadiul implementării deciziilor și hotărârilor luate la reuniunile anterioare;
- Alte probleme.

Raportul preliminar pentru analiza efectuată de management la nivel de universitate utilizează ca date de intrare înregistrările analizei de management la nivel de facultăți, consemnate în Rapoartele de reuniune ale analizei efectuate de management și Planurile de îmbunătățire, și alte date furnizate de responsabilii de procese, de auditurile externe etc.



XII.3. ELEMENTE DE IEȘIRE ALE ANALIZEI

Datele de ieșire sunt deciziile și hotărârile, consemnate de către cancelarul universității în Raportul analizei efectuate de management la nivel de universitate.

Aceste decizii și hotărâri fundamentează Planul de îmbunătățire care se difuzează în mod controlat către persoanele implicate. Responsabilii SMC răspund de gestionarea documentelor și de consemnarea îndeplinirii acțiunilor propuse.

XII.4. REALIZAREA PRODUSULUI

XII.4.1. PLANIFICAREA

În scopul creșterii continue a calității procesului de învățământ, managementul la vârf al Universității planifică și dezvoltă programe educaționale care să fie compatibile cu cerințele societății și cu resursele disponibile.

Planificarea inițierii și dezvoltării de programe educaționale eficiente și adecvate cerințelor are la bază Planul strategic al universității. Etapele planificării dezvoltării de programe educaționale sunt următoarele:

- stabilirea cerințelor referitoare la competențele profesionale;
- stabilirea resurselor necesare, studiu de fezabilitate;
- proiectarea specializării universitare;
- încheierea contractului cu ministerul tutelar;
- derularea procesului didactic;
- promovarea și absolvirea.

XII.4.2. PROCESE REFERITOARE LA RELAȚIA CU CLIENTUL

Cerințele generale și specifice ale programelor educaționale sunt precizate în:

- Documentația de referință a prezentului Manual;
- Lista de indicatori de calitate, elaborată de ministerul tutelar;
- Cartea albă a educației și instruirii, Comunitatea Europeană, Bruxelles, 1996;
- Declarația Comună a Miniștrilor Educației din Europa, Bologna, 1999.
- Cartea albă a educației și instruirii, C.E., Bruxelles, 2011

Universitatea are un proces specific bine definit pentru analiza cerințelor de școlarizare anuală. Oferta de specializări a universității este prezentată în Ghidul admiterii.



Încheierea contractului de școlarizare cu ministerul tutelar are loc numai în urma analizei cerințelor referitoare la programele de studii propuse spre derulare.

Procesul de învățământ este dimensionat în raport cu cifra de școlarizare anuală, stabilită de către ministerul tutelar și aprobată prin Hotărâre de Guvern.

După publicarea Hotărârii de Guvern, cifrele stabilite reprezintă baza contractuală dintre universitate și ministerul tutelar, privind numărul de înmatriculări și finanțarea pentru seria respectivă de studenți.

În raport cu acestea, în Universitate se garantează existența resurselor interne necesare, a autorizărilor/acreditărilor aferente precum și conformitatea cu standardele minimale de autorizare / acreditare. Indicatorii de calitate sunt precizați de ministerul tutelar.

XII.4.3. Proiectare și dezvoltare

Programele educaționale de la Universitatea „Apollonia” din Iași au ca scop specializarea universitară, proces de învățământ prin care se dobândesc competențelor necesare practicării unei activități complexe și specifice, cerute de către societate.

Datele de intrare pentru inițierea procesului de proiectare/dezvoltare a unei specializări universitare sunt rezultatele analizelor de management, a studiilor preliminare privind cerințele clienților (grupuri țintă, parteneri sociali, organizații potențial angajatoare) și capacitatea universității de a le îndeplini, resursele disponibile, sugestii din interior/exterior.

Consiliul Facultății prin Decanul facultății/Directorul de departament numește coordonatorul de specializare (CS), cu responsabilități de coordonare a întregului proces de stabilire a profilului, fixare și atingere a obiectivelor și întocmirea documentației specializării.

Datele de ieșire sunt: Planul de învățământ, Fișa disciplinelor de studiu și Centralizatorul disciplinelor.

Verificarea/completarea Planului de învățământ se face prin difuzarea acestuia, împreună cu Lista disciplinelor către șefii de la departamente care urmează să presteze activități în cadrul acestui program de studii. Pe baza prelucrării datelor primite de la departamentele implicate, se depistează suprapunerile și lipsurile în raport cu obiectivele specializării. Echipa de lucru a programului de studii stabilește și operează modificările necesare în Planul de învățământ.

Validarea Planului de învățământ este făcută în ședință de departament, în Consiliul facultății/ departamentului, în ședință de Senat și apoi, în final, planul este înaintat spre



aprobare la ministerul tutelar (MECTS). Coordonatorul de program de studii răspunde de gestionarea Planului de învățământ și a documentelor aferente.

XII .5. APROVIZIONARE

XII.5.1. Procesul de aprovizionare cu materiale

Universitatea „Apollonia” din Iași se asigură că materialele aprovizionate sunt conforme cu cerințele de aprovizionare specificate. Pentru aceasta anual se întocmește necesarul de materiale și apoi se evaluează și se selectează furnizorii, pe baza capacității acestora de a furniza materiale necesare procesului didactic în concordanță cu cerințele specificate și legislația în vigoare.

Procedura Aprovizionarea cu material didactic, documentează procesul de aprovizionare cu materiale necesare desfășurării activităților didactice din Universitatea „Apollonia” din Iași. Sunt stabilite responsabilități pentru întocmirea Planului anual al necesarului de materiale, selectarea furnizorilor, elaborarea și analiza Referatelor de necesitate, achiziție, recepție, distribuire materiale, monitorizare și îmbunătățire proces. Indicatorul de performanță al procesului, tendința scăzătoare a ponderii materialelor achiziționate cu neconformități, este monitorizat și evaluat anual.

XII.5.2. Procesul de achiziție publicații

Pentru buna desfășurare a procesului educațional, Universitatea „Apollonia” din Iași se asigură că secțiile bibliotecii universitare sunt în permanență aprovizionate cu cele mai noi publicații din domeniile/specializările existente în universitate.

Procedura operațională Achiziția publicațiilor stabilește responsabilitățile pentru întocmirea Planului anual de achiziție publicații, selectarea editurilor și centrelor de achiziție a publicațiilor, efectuarea comenzilor, achiziția publicațiilor, recepția, distribuirea spre secțiile bibliotecii universitare, monitorizarea și îmbunătățirea procesului de achiziție. Indicatorul de performanță al procesului, tendința scăzătoare a ponderii publicațiilor achiziționate cu neconformități, este monitorizat și evaluat anual.



XII.6. PRODUCȚIE ȘI PROCESE SUPORT

XII.6.1. Controlul procesului de învățământ

Universitatea „Apollonia” din Iași planifică și realizează procesul de învățământ în condiții specificate. Documentele SMC asigură că:

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

Procesul de admitere (înscrierea candidaților, derularea probelor de concurs, precum și întocmirea listelor finale) este reglementat în regulamentul Admiterea. Acest regulament stabilește responsabilitățile și căile de îmbunătățire continuă a calității acestui proces. Subiectele stabilite de comisia de admitere reflectă cerințele referitoare la nivelul cunoștințelor/capacităților pe care trebuie să le aibă candidații la concursul de admitere. Notele obținute de candidații admiși reflectă nivelul de pregătire preuniversitară și sunt date de intrare pentru procesul didactic.

Programarea procesului didactic se face pentru fiecare program de studii pe baza Planului de învățământ, sub coordonarea facultății, de către departamentul coordonator de specialitate, în conformitate cu orarul întocmit. Instrucțiunea Programarea procesului didactic - Orar și examene documentează etapele de întocmire a orarului activităților didactice, urmărind cu precădere optimizarea timpului studenților dar și al cadrelor didactice.

Derularea procesului didactic, cu specificarea condițiilor de desfășurare a activităților didactice (curs, seminar, laborator, practică) este reglementată în procedura operațională Procesul didactic. Pe parcursul modulelor și semestrelor cadrul didactic ține evidența activității prestate și a activităților de evaluări pe parcurs.

Promovarea și absolvirea este faza finală a procesului de învățământ. Procedura precizează responsabilitățile, modalitățile și condițiile de promovare a unei discipline, a unui an de studiu, a ciclurilor de studiu, a examenului final precum și absolvirea facultății.



XII.6.2. Validarea procesului didactic

Nivelul de pregătire al studenților se evaluează conform instrucțiunii de lucru Examinarea și notarea studenților.

Pe parcursul derulării procesului didactic, decanul sau coordonatorul de program de studii efectuează verificări la fiecare activitate didactică specifică disciplinei, pentru toți parametrii specifici procesului didactic și pentru fiecare etapă în parte. Înregistrările acestor verificări sunt gestionate de coordonatorul de program de studii.

Dacă în urma verificărilor se constată aspecte necorespunzătoare se procedează conform procedurii sistem Controlul produsului neconform.

XII.6.3. Identificare și trasabilitate

Identificarea procesului didactic se realizează prin intermediul Planului de învățământ pentru studii de licență.

Deoarece programele analitice se pot modifica anual (îmbunătățiri, optimizări), codificarea disciplinelor trebuie să includă acronimul, programul de studii, anul de studiu și anul în care programa analitică aferentă va fi valabilă.

Trasabilitatea procesului didactic este asigurată prin: Note de curs, Suport de curs, Fișa de activitate zilnică.

Conducerea departamentului, facultății sau a universității poate organiza prin sondaj controlul respectării orarului și a înregistrării corecte a orelor efectuate. Șeful de departament gestionează înregistrările referitoare la verificările efectuate.

XII.6.4. Proprietatea clientului

Universitatea „Apollonia” din Iași trebuie să identifice, să verifice, să protejeze și să pună în siguranță proprietatea clientului pusă la dispoziție pentru a fi utilizată. Proprietatea clientului cuprinde documentele din Dosarul personal întocmit la înmatricularea studentului și completat pe parcursul anilor de studii. Dosarul personal cuprinde documentele menționate în Regulamentul privind activitatea profesională a studentului elaborat de Universitatea „Apollonia” din Iași. Dosarul personal al studentului se păstrează la decanatul facultății unde este înmatriculat, până la expirarea Contractului de școlarizare.



XII.6.5. Păstrarea produsului

Universitatea „Apollonia” din Iași păstrează conformitatea produsului – achiziția de informații, capacități și aptitudini materializate prin rezultatele evaluărilor candidaților la admitere, a evaluărilor studenților și a cadrelor didactice, diplome, certificate ș.a, pe tot parcursul procesării interne și al livrării la destinația intenționată conform Reglementărilor în vigoare și a documentelor Sistemului de Management al Calității. Această păstrare include identificarea, manipularea, ambalarea, depozitarea și protejarea acestor documente.

XII.6.6. Controlul proceselor suport

Activitățile practice se desfășoară în laboratoarele didactice și de cercetare care utilizează numai echipamente și aparate de măsură care sunt verificate și întreținute corespunzător, atât pentru asigurarea unei calități deosebite a procesului de învățământ cât și pentru a nu periclita siguranța participanților la aceste activități.

Șeful de departament, ca responsabil de proces, verifică periodic efectuarea de către persoanele desemnate în acest scop, a întreținerilor curente și a celor programate conform fișei aparatului.

Tehnicianul de laborator efectuează verificarea și întreținerea aparaturii de laborator, urmărește efectuarea verificărilor, reviziilor și întreținerii aparatelor conform planificării existente. Este verificată adecvat și capacitatea programelor software utilizate.

XIII. MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE

XIII.1. GENERALITĂȚI

Universitatea „Apollonia” din Iași planifică și implementează procese adecvate de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire, pentru:

- a demonstra performanțele procesului didactic;
- a se asigura conformitatea sistemului de management al calității cu reglementările în vigoare;
- a îmbunătăți continuu eficacitatea sistemului de management al calității.



XIII.2. MONITORIZARE ȘI MĂSURARE

XIII.2.1. Satisfacția clientului

Universitatea „Apollonia” din Iași monitorizează informațiile referitoare la percepția clientului asupra satisfacerii cerințelor sale, ca una dintre modalitățile de măsurare a performanței sistemului de management al calității.

Procedura Măsurarea satisfacției clientului, descrie procesul de evaluare a calității luând ca parametru de măsurare satisfacția clientului. Absolventul este purtător al produsului universității (cunoștințe/capacități/competențe) care, activând în societate, aplică cu o anumită eficiență volumul de cunoștințe dobândite în timpul studiilor oferite de universitate.

Măsura satisfacției clientului este dată de un ansamblu de indicatori prin intermediul cărora este caracterizat gradul de competență, perfecționare, spiritul de inițiativă și implicare, creativitate, spirit de echipă/comunicare și responsabilitate socială dovedită de absolvent după angajare.

Procedura definește etapele procesului de determinare a satisfacției clientului și responsabilitățile aferente.

Înregistrările rezultate din analiza satisfacției clientului sunt date de intrare în analizele efectuate de management, în cadrul cărora sunt stabilite căile de îmbunătățire a satisfacției clientului.

XIII.2.2. Auditul intern

Pentru creșterea continuă a calității procesului educațional, Universitatea își planifică și organizează audituri ale calității la intervale planificate pentru:

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

Procedura Auditul intern al SMC documentează procesul de audit intern al SMC.



În cadrul universității, auditul intern al SMC este efectuat de personal al universității, instruit și atestat în acest scop, sub coordonarea CEAC. Procedura stabilește responsabilitățile pentru etapele procesului de audit intern.

Monitorizarea, analiza și îmbunătățirea programelor de audit al SMC revin comisiei CEAC, care pe baza observațiilor echipelor de audit propune măsuri de adecvare a tehnicilor de audit intern al SMC la cerințele documentelor de referință. Monitorizarea constatărilor din Raportul de audit intern al SMC se realizează prin urmărirea obligatorie de către CEAC a constatărilor, notate în Registrul de evidență a rapoartelor de audit și în Rapoartele de audit.

Responsabilii monitorizează toate neconformitățile pentru facultatea/ departamentul pentru care au decizie de numire și consemnează datele în Registrul de evidență a rapoartelor de neconformitate. CEAC monitorizează neconformitățile pentru întreaga universitate și consemnează datele în Registrul centralizator al rapoartelor de neconformitate.

Atingerea indicatorilor de performanță a managementului procesului de audit intern se asigură prin desfășurarea corespunzătoare a activităților, însușirea responsabilităților și alocarea de resurse.

XIII.2.3. Monitorizarea și măsurarea proceselor

În Universitatea „Apollonia” din Iași se asigură îmbunătățirea continuă a calității procesului de învățământ, ca esență a vieții universitare prin activități sistematice de evaluare periodică.

Procedura Evaluare specializare, stabilește responsabilitățile pentru controlul procesului de evaluare a calității în procesul de învățământ la un program de studii , în scopul:

- stabilirii nivelului de performanță realizat prin parcurgerea procesului didactic al unui program de studii
- întăririi mecanismelor de control intern, care să ducă la realizarea unei strategii în domeniul asigurării și îmbunătățirii comunicării interne în relația profesor-student
- furnizării de informații relevante pentru stabilirea direcțiilor de îmbunătățire și schimbare a ofertelor de specializare.

Etapele evaluării specializării includ următoarele activități:

- planificarea evaluării specializării universitare
- numirea Comisiei de evaluare program de studii;



- programarea activităților de evaluare;
- interviuarea întreprinderilor de profil/asociațiilor profesionale/absolvenților;
- analiza documentelor și redactarea Raportului de evaluare program de studii;
- analiza efectuată de management;
- finalizarea procesului de evaluare specializare.

Încheierea procesului de evaluare are loc după verificarea de către coordonatorul comisiei înlăturarea neconformităților și realizarea tuturor măsurilor stabilite în analiza efectuată de management.

Performanța procesului didactic aferent unei discipline universitare este evaluată utilizând procedura Evaluare disciplină.

Procedura urmărește îmbunătățirea performanțelor obținute prin parcurgerea unei discipline de studiu având în vedere obiectivele, conținutul și metodele de predare/verificare utilizate și întărirea mecanismelor de control intern, care să ducă la realizarea unei strategii în domeniul asigurării și îmbunătățirii comunicării interne în relația profesor-student.

Procedura se aplică la evaluarea tuturor disciplinelor universitare din Planurile de învățământ pentru specializările acreditate/autorizate din universitate și stabilește responsabilitățile privind conducerea tuturor etapelor procesului de evaluare a unei discipline de studiu:

- planificarea evaluării disciplinelor universitare;
- numire Comisiei de evaluare disciplină (CED);
- programarea activităților de evaluare;
- derularea activității de evaluare disciplină;
- întocmirea Raportului de evaluare disciplină;
- analiza efectuată de management;
- finalizarea procesului de evaluare disciplină.

Încheierea procesului de evaluare are loc după verificarea de către coordonatorul CED a înlăturării neconformităților.



XIII.2.4. Monitorizarea și măsurarea produsului

Universitatea „Apollonia” din Iași monitorizează calitatea competențelor achiziționate de către studenți prin examinare și promovare. Procedura Promovarea și absolvirea, și instrucțiunea de lucru Examinarea și notarea studenților, documentează procesul de evaluare a cunoștințelor și capacităților acumulate de studenți. Procedura specifică faptul că dovada conformității cu criteriile de acceptare sunt menținute.

Procedura operațională Elaborarea și eliberarea actelor de studii, stabilește responsabilitățile secretarului șef al facultății/universității în gestionarea actelor de studii universitare.

XIII.3. CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM

Universitatea „Apollonia” din Iași tratează produsul neconform prin eliminarea neconformităților detectate pe parcursul derulării procesului de învățământ.

În cazul procesului didactic, produsul este achiziția de informații, capacități și aptitudini, care în practica socială vor face dovada competențelor câștigate. Aceste produse sunt evaluate calitativ prin examinare, colocvii, proiecte etc., în conformitate cu cerințele programelor de învățământ.

Produsul neconform este ansamblul de informații, cunoștințe, capacități al căror nivel nu corespunde cerințelor de admitere/promovare/absolvire.

Identificarea produsului neconform care poate apărea în procesul de selecție și instruire a studenților se realizează pe parcursul etapelor de monitorizare a proceselor și anume:

- controlul efectuat la admitere;
- controlul efectuat pe parcursul derulării procesului didactic (evaluările studenților semestriale/anuale, evaluarea specializărilor și a disciplinelor, analiza planurilor de învățământ, a materialelor didactice, auditurile);
- controlul final al activității didactice (evaluarea studenților la finalizarea studiilor - examen de licență/absolvire, procesul de acreditare a specializărilor, auditurile externe);



- controlul efectuat de client, care se concretizează prin neconformitățile depistate de către agenții economici la integrarea absolvenților pe piața forței de muncă.

Procedura sistem Controlul produsului neconform, stabilește responsabilitățile și autoritățile pentru conducerea și îmbunătățirea tuturor etapelor procesului de tratare a produsului neconform: identificarea produsului neconform; inițierea Raportului de neconformitate; înregistrarea/comunicarea neconformității; examinarea produsului neconform și luarea deciziei; stabilirea de corecții; verificarea după corectare; închiderea Raportului de neconformitate.

Cauzele obținerii unor produse neconforme (competențe insuficiente) în procesul didactic sunt multiple. Dintre acestea menționăm: admiterea în universități a unor studenți cu un nivel scăzut de cunoștințe sau a unor studenți care nu reușesc să se adapteze și să se integreze sistemului de pregătire universitar, a unei comunicări profesionale deficitare între student și cadrul didactic, a elaborării unor planuri de învățământ și programe analitice necorespunzătoare cerințelor pieței forței de muncă, elaborării unei documentații SMC neconformă cu cerințele. Indiferent de etapa în care se depistează, produsul neconform se identifică prin documente specifice în funcție de etapa în care este depistat.

Produsele neconforme sunt analizate de persoane autorizate (după caz), ținându-se cont de cerințele de calitate specificate. După examinare și evaluare efecte, aceste persoane decid asupra celor trei cazuri posibile:

- readucerea la conformitate, propunând măsuri corective;
- acceptarea neconformității, propunând autorizarea prin derogare a neconformității;
- neconformitatea este critică, caz în care se propune întreruperea procesului în care a fost identificată NC.

Măsurile de corecție pentru intrare în conformitate sunt consemnate în Fișa de neconformitate. Datele din Fișa de neconformitate constituie mărimi de intrare pentru procesul de stabilire a acțiunilor corective/preventive, documentat în procedurile sistem Acțiuni corective și Acțiuni preventive. Procedurile prevăd ca pe parcursul tratării neconformității, să se înregistreze stadiul corecției realizate.

Analiza neconformităților și a tendințelor lor de apariție se iau în considerare pentru îmbunătățire și sunt date de intrare pentru analiza efectuată de management.



XIII.4. ANALIZA DATELOR

Universitatea „Apollonia” din Iași determină, colectează și analizează datele corespunzătoare, pentru a demonstra adecvarea și eficacitatea sistemului de management al calității și pentru a evalua unde se poate interveni pentru îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității. Sunt incluse date rezultate din activitățile de măsurare, evaluare și monitorizare și din alte surse relevante.

Analiza datelor furnizează informații referitoare la: satisfacția clientului; conformitatea cu cerințele referitoare la produs; caracteristicile și tendințele proceselor inclusiv oportunitățile pentru acțiuni preventive și partenerii sociali.

Procedura specifică Analiza datelor, documentează acțiunile și metodele pentru analiza datelor și stabilește responsabilitățile pentru fiecare etapă a procesului de analiză a datelor.

XIII.5. ÎMBUNĂȚIREA SMC

XIII.5.1. Îmbunătățirea continuă

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

Îmbunătățirea continuă a eficacității SMC, se realizează prin efectuarea ciclului PDCA (Plan – Do – Check - Act):

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



efectuate de management. Datele de ieșire sunt utilizate pentru stabilirea de noi obiective.

XIII.5.2. Acțiuni corective

În cadrul Universității „Apollonia” din Iași, prin SMC, se inițiază și derulează acțiuni corective pentru a elimina cauzele neconformităților depistate sau a altor situații nedorite și a preveni reparația acestora. Procedurile Acțiuni corective și Acțiuni preventive documentează modul de lucru și responsabilitățile pentru acest proces.

Din comisie pot face parte, după caz: coordonatorul CEAC, responsabilul de proces, participanți la proces. La convocarea responsabilului de proces, se întrunește Comisia de analiză a NC care:

- analizează documentele de intrare și documentele asociate și stabilește cauzele NC semnalate;
- stabilește acțiunile corective în vederea eliminării neconformității și inițiază completarea Raportului de acțiuni corective/ preventive.

Rapoartele de acțiuni corective/ preventive sunt completate de Comisia de analiză NC și sunt înregistrate în Registrul rapoarte de acțiuni corective/ preventive. Un exemplar al Raportului de acțiuni corective/ preventive se difuzează comisiei CEAC, iar altul rămâne la departamentul respectiv.

Implementarea (programarea/monitorizarea) acțiunilor corective este coordonată de către responsabilii de proces/șefii de compartimente care raportează finalizarea lor responsabil comisiei CEAC.

Rezultatele acțiunilor corective sunt înregistrate în Rapoartele de acțiuni corective și în Registrele de rapoarte acțiuni corective ale departamentelor/ CEAC. Păstrarea înregistrărilor RAC se face respectându-se condițiile de păstrare/ arhivare stabilite.

Rezultatele acțiunilor corective se utilizează ca date de intrare în analiza de management. În urma analizei de management sau a unor audituri interne programate de comisia CEAC, se verifică eficiența acțiunilor corective propuse. În cazul în care acțiunea corectivă nu a avut rezultatul scontat, responsabilii de proces vor propune noi acțiuni corective și se vor întocmi RAC (Raportul de Acțiuni Corective).



XIII.5.3. Acțiuni preventive

Universitatea „Apollonia” din Iași menține și îmbunătățește calitatea procesului de învățământ și reduce continuu pierderile prin acțiuni preventive adecvate. Procedura sistem Acțiuni preventive stabilește responsabilitățile managementului la vârf și a persoanelor cu responsabilități în procesul de învățământ și procesele suport privind inițierea și implementarea de acțiuni preventive.

Datele relevante pentru identificarea neconformităților potențiale sunt obținute din:

- datele de analiză a necesităților și a satisfacției clienților;
- datele de ieșire de la analiza efectuată de management;
- elementele de ieșire de la analiza datelor, date de măsurare a proceselor;
- înregistrările relevante ale SMC, rezultate ale autoevaluărilor.

Aceste date sunt culese și sistematizate la nivel de facultate/departament de către RMC, în Raportul preliminar pentru analiza efectuată de management anual privind calitatea și centralizate de către CEAC la nivel de universitate. Analizele și identificarea cauzelor potențiale ale neconformităților se efectuează anual și atunci când este nevoie la toate nivelurile, de către Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității.

Rezultatele acestor analize sunt înregistrate în Raportul de reuniune al analizei efectuate de management, conform procedurii Analiza SMC efectuată de management. Acțiunile preventive inițiate în cadrul universității au drept scop prevenirea apariției neconformităților. În urma analizei posibilelor cauze de neconformitate Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității propune un plan de acțiuni preventive.

De fiecare dată când se inițiază și se implementează o acțiune preventivă se parcurg următoarele etape:

- stabilirea obiectivului acțiunii preventive;
- stabilirea acțiunii preventive, a responsabilităților și a termenelor;
- implementarea eficienței acțiunii preventive;
- evaluarea eficienței acțiunii preventive.

Informațiile rezultate în urma verificării realizării acțiunilor preventive se regăsesc în Raportul de acțiuni corective/ preventive.

Acțiunile preventive implementate vor fi verificate și evaluate periodic prin intermediul auditurilor interne și prin intermediul analizelor efectuate de management. Constatările referitoare la finalizarea acțiunilor preventive sunt efectuate de responsabilul



Universitatea "Apollonia" din Iași

Str. Păcurari nr.11, Iași, 700511

Tel/Fax: (+40)232.210.310

Web: <http://www.univapollonia.ro>

E-mail: secretariat@univapollonia.ro

RMC sau comisia CEAC (după caz) și completate în rapoarte ce conțin date de intrare pentru analizele de management.

**Aprobat,
Rector,**

**Avizat,
Coordonator CEAC,**

12 Hadh



Președinte