

# **UNIVERSITATEA „CONSTANTIN BRANCOVEANU” – PITEȘTI –**



## **REGULAMENT PRIVIND ASIGURAREA CALITĂȚII SERVICIILOR EDUCAȚIONALE ȘI DE CERCETARE ȘTIINȚIFICĂ**

## CAPITOLUL I - Dispoziții generale

Regulamentul privind asigurarea calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică din cadrul Universității Constantin Brâncoveanu a fost elaborat în conformitate cu prevederile Legii 1/2011, Cartei Universității și a Hotărârilor Senatului Universitar.

**Art. 1.** - Prezentul Regulament definește principiile de bază promovate de către UCB pentru asigurarea calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică, structurile operaționale ale asigurării calității, cerințele referitoare la asigurarea capacității instituționale, cele privind asigurarea eficacității educaționale și menținerea conformității sistemului de management al calității al UCB cu standardele internaționale. Prevederile acestui Regulament se aplică tuturor entităților funcționale din cadrul UCB (facultăți/ departamente/ compartimente).

**Art. 2.** - În înțelesul prezentului Regulament, s-a convenit asupra următoarelor definiții pentru termenii utilizați în procesul asigurării calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică din cadrul UCB:

- **Facultate:** entitate funcțională de bază a universității, corespunzătoare unuia sau mai multor domenii. Activitatea didactică în cadrul facultății se desfășoară pe ani de studii, serii de predare, grupe și subgrupe. Facultatea se individualizează prin: programe de studiu/specializări. Facultatea cuprinde personal didactic, studenți, cercetători științifici și personal administrativ.
- **Departament:** entitate funcțională a universității care desfășoară activități didactice la nivelul unor colective de discipline, linii de studii sau forme de învățământ și/ sau de cercetare științifică. **Departamentul:** entitate funcțională de bază a Universității, care desfășoară activități didactice și de cercetare științifică, gestionează disciplinele din planurile de învățământ. Departamentul cuprinde personalul didactic de la disciplinele arondate acestuia.
- **Client al universității:** clienții externi sunt organizațiile care angajează absolvenții universității și cele care finanțează programele de instruire desfășurate de universitate pentru personalul lor, instituții ale administrației publice centrale și locale finanțatoare etc.; clienții interni sunt studenții și cursanții (în cazul programelor de învățământ postuniversitar).
- **Parte interesată de serviciile prestate de UCB:** reprezentanți ai administrației publice centrale și locale, organisme neguvernamentale, Ministerul Educației și Cercetării, reprezentanți ai mediului de afaceri.
- **Cerințe (referitoare la calitate):** cerințe privind caracteristicile proceselor și serviciilor universității. Acestea se referă la cerințele clienților externi și interni, ale altor părți interesate și la cerințele societății în ansamblu (reglementări care privesc desfășurarea proceselor universității și resursele acesteia).
- **Comunitate academică:** corpul profesoral, personalul de cercetare, studenții, cursanții și personalul didactic auxiliar ai universității.
- **Comunitatea UCB:** comunitatea academică și personalul tehnico-administrativ al universității.
- **Produs al universității:** competența culturală, ca rezultat al competențelor profesionale și sociale dobândite de către absolvenții universității.
- **Serviciile educaționale se referă la:** studii de licență, studii de masterat, cursuri postuniversitare, cursuri psihopedagogice.
- **Serviciile de cercetare științifică se referă la:** cercetarea științifică prin granturi/contracte obținute prin competiție sau cu mediul social și de afaceri.
- **Producția științifică:** articole publicate în reviste de specialitate recunoscute și cu ISSN, studii publicate în volumele unor manifestări științifice recunoscute, cu ISSN sau ISBN, tratate, monografii, cărți de specialitate, rapoarte de cercetare, brevete de invenții etc.

- Managementul calității: ansamblul activităților coordonate prin care se orientează și se ține sub control universitatea în ceea ce privește calitatea. Orientarea și ținerea sub control a universității în ceea ce privește calitatea implică: stabilirea politicii și a obiectivelor referitoare la calitate, planificarea calității, monitorizarea calității, asigurarea și îmbunătățirea calității.
- Sistem de management al calității: sistem de management prin care se orientează și se ține sub control universitatea în ceea ce privește calitatea.
- Politica referitoare la calitate: direcția și intențiile generale ale unei universități, în ceea ce privește calitatea, exprimate oficial de către rectorul universității.
- Asigurarea calității (serviciilor de educație și de cercetare științifică), ca parte a managementului calității, se referă la ansamblul activităților care vizează dezvoltarea capacității UCB de a elabora, de a planifica și implementa programe de studiu și cercetare, care să dea încredere clienților și celorlalte părți interesate, să fie la nivelul așteptărilor.
- Evaluarea calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică reprezintă un proces sistematic și documentat de evaluare utilizat pentru a determina în ce măsură aceste servicii îndeplinesc criteriile de evaluare prestabilite (cele prevăzute în standardele interne ale UCB și în documente normative externe, aplicabile). *Evaluarea internă* a calității se referă la evaluarea efectuată de către UCB, iar *evaluarea externă a calității* la evaluarea efectuată de către organisme externe abilitate, pentru servicii educaționale și de cercetare științifică.

**Art. 3.** - În cadrul proceselor de prestare a serviciilor (educaționale, de cercetare și a altor servicii bazate pe știință), UCB promovează următoarele principii de bază ale managementului calității, în acord cu tendințele actuale la nivel european și internațional:

- (1) Focalizarea către client și celelalte părți interesate: universitatea trebuie să identifice cerințele prezente și viitoare ale clienților săi și ale celorlalți clienți interesați de serviciile pe care le oferă, asigurând satisfacerea lor integrală.
- (2) Leadership-ul, care presupune: stabilirea unei viziuni clare privind viitorul universității; atitudine proactivă și exemplu personal; înțelegerea schimbărilor intervenite în mediul extern și răspuns la aceste schimbări; asigurarea unui climat de încredere între membrii comunității UCB; încurajarea și recunoașterea contribuției fiecărei persoane; promovarea unei comunicări deschise și oneste.
- (3) Implicarea personalului, care vizează: punerea în valoare a competențelor, cunoștințelor și experienței în relația cu clienții și cu celelalte părți interesate; împărtășirea cunoștințelor și a experienței în cadrul colectivelor fiecărei entități funcționale; asumarea răspunderii pentru rezolvarea problemelor; implicare activă în identificarea oportunităților; dezvoltarea unui spirit creativ în definirea viitoarelor obiective ale universității.
- (4) Abordarea procesuală a tuturor activităților prin: identificarea și evaluarea datelor de intrare și de ieșire ale tuturor activităților; identificarea interfețelor activităților cu entitățile funcționale; evaluarea riscurilor posibile, a consecințelor și impactului activităților asupra clienților și celorlaltor părți interesate cu privire la activitățile respective; stabilirea clară a responsabilităților și autorității privind managementul proceselor.
- (5) Abordarea sistemică la nivelul conducerii, prin: integrarea proceselor care intervin în relația cu clienții și cu celelalte părți interesate, cu cele corespunzătoare activităților din interiorul universității (începând cu definirea cerințelor referitoare la conducere, identificarea și asigurarea resurselor necesare, desfășurarea proceselor, până la evaluarea și analiza rezultatelor). Evaluarea și analiza rezultatelor este efectuată de către conducerea de vârf și de către conducerea entităților funcționale ale UCB, în scopul identificării posibilităților de îmbunătățire a calității serviciilor educaționale oferite.
- (6) Îmbunătățirea continuă a calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică, prin: creșterea continuă a calității tuturor proceselor; analiza periodică a criteriilor de evaluare stabilite, pentru a

identifica zonele în care trebuie făcute îmbunătățiri; îmbunătățirea continuă a eficacității și eficienței tuturor proceselor universității; promovarea activităților bazate pe prevenire; recunoașterea contribuției fiecărui membru al comunității UCB la acest proces.

- (7) Argumentarea cu date a deciziilor conducerii, prin: asigurarea unui sistem performant de colectare a datelor și informațiilor considerate relevante pentru realizarea obiectivelor stabilite; luarea măsurilor necesare pentru ca datele și informațiile să fie suficient de clare, disponibile și accesibile; analiza datelor și informațiilor utilizând metode corespunzătoare.

## CAPITOLUL II - Metodologia asigurării calității

**Art. 4.** - Luând în considerare cerințele ce decurg din viziunea și misiunea sa și în baza politicii referitoare la calitate, UCB va dezvolta și perfecționa propriul sistem de asigurare a calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică, cu respectarea cerințelor definite de reglementările aplicabile.

**Art. 5.** - Sistemul de asigurare a calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică adoptat de către UCB are ca scop:

- a) asigurarea unei corelări mai bune a serviciilor educaționale și de cercetare științifică oferite de către UCB cu cerințele clienților și ale celorlalte părți interesate;
- b) îmbunătățirea permanentă a calității serviciilor educaționale și a celor de cercetare științifică oferite de către UCB;
- c) dezvoltarea unei culturi a calității în cadrul UCB și asigurarea unei protecții reale a intereselor clienților și ale celorlalte părți interesate de serviciile oferite de către universitate;
- d) definirea și implementarea unui sistem de evaluare internă a calității proceselor didactice și de cercetare științifică, de evaluare externă, în vederea certificării conformității acestor procese cu standardele naționale, europene și cu cele internaționale aplicabile;
- e) îmbunătățirea clarității în ceea ce privește responsabilitățile membrilor comunității UCB și asigurarea calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică;
- f) asigurarea transparenței necesare în utilizarea de către UCB a resurselor financiare alocate de la buget și a celor private, pentru realizarea obiectivelor sale privind serviciile educaționale și cele de cercetare;
- g) facilitarea recunoașterii reciproce, la nivel european a certificatelor, diplomelor și titlurilor universitare.

**Art. 6.** - Sistemul de asigurare a calității serviciilor educaționale trebuie să fie centrat pe rezultatele învățării, rezultate exprimate în termeni de cunoștințe, competențe profesionale, valori și atitudini, care se obțin prin parcurgerea unui nivel de învățământ, respectiv a unui program de studiu.

**Art. 7.** - În cadrul UCB, calitatea serviciilor educaționale și de cercetare științifică este asigurată prin:

- (a) Planificarea activităților de prestare a serviciilor educaționale;
- (b) Monitorizarea proceselor didactice și de cercetare științifică;
- (c) Evaluarea internă a rezultatelor proceselor didactice și de cercetare științifică;
- (d) Evaluarea externă a rezultatelor proceselor didactice și de cercetare științifică;
- (e) Îmbunătățirea continuă a serviciilor educaționale și de cercetare științifică oferite de către UCB.

**Art. 8.** - Rectorul este responsabil direct pentru asigurarea calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică din cadrul UCB.

**Art. 9.** - Sistemul de asigurare a calității, al UCB, se referă la următoarele domenii:

- (a) Capacitatea instituțională;
- (b) Eficacitatea educațională;

(c) Sistemul de management al calității.

**Art. 10.** - Conducerea UCB trebuie să asigure capacitatea instituțională (comunitatea UCB, structuri instituționale, administrative și manageriale și baza materială), din punct de vedere cantitativ și calitativ, la nivelul exigențelor viziunii și misiunii sale.

**Art. 11.** - În cadrul UCB, eficacitatea educațională, referitoare la capacitatea de a obține rezultatele așteptate ale proceselor didactice și de cercetare științifică, prin utilizarea corespunzătoare a resurselor, se evaluează pe baza următoarelor elemente: conținutul programelor de studii, rezultatele învățării, activitatea de cercetare științifică, metodică, activitatea financiară și activitatea tehnico-administrativă.

- a) Conținutul programelor de studii (de licență, masterat, studii postuniversitare de specialitate și de perfecționare) este stabilit prin "Planul de învățământ", elaborat în baza exigențelor impuse de Procesul Bologna și cerințelor clienților și ale altor părți interesate de serviciile educaționale și de cercetare științifică oferite de UCB.
- b) Activitățile cadrelor didactice. Calitatea activității corpului profesoral se asigură prin metodologii și proceduri proprii, elaborate în conformitate cu reglementările legale în vigoare. Posturile didactice și de cercetare se ocupă prin concurs, în baza competențelor profesionale și științifice dovedite, competențe evaluate conform criteriilor specifice definite de reglementările în vigoare și cele stabilite de Universitatea „Constantin Brâncoveanu”. Acoperirea unor posturi vacante se poate realiza și de cadre didactice asociate. Responsabilitatea pentru evaluarea academică a activității cadrelor didactice revine Rectorului, această responsabilitate neputând fi delegată.
- c) Evaluarea cunoștințelor și a competențelor dobândite de către studenți și cursanți se realizează potrivit procedurilor proprii, cu respectarea reglementărilor legale în vigoare.
- d) Activitatea de cercetare științifică se desfășoară potrivit procedurilor interne specifice elaborate cu respectarea reglementărilor în vigoare, aprobate de către Senatul universitar. Responsabilitatea pentru elaborarea și aplicarea acestor proceduri revine Comisiei de Cercetare Științifică a Senatului UCB.
- e) Centrele de cercetare științifică se constituie și funcționează la nivelul Departamentelor, facultăților sau la nivelul UCB.
- f) Activitatea de cercetare științifică studențească se desfășoară în cadrul cercurilor științifice studențești.
- g) Activitățile financiară și tehnico-administrative se desfășoară conform procedurilor interne specifice elaborate, cu respectarea reglementărilor în vigoare, proceduri aprobate de către Senatul universitar.

### CAPITOLUL III - Sistemul de management al calității al UCB

**Art. 12.** - Sistemul de management al calității implementat de către UCB implică definirea și aplicarea unor proceduri interne specifice privind elaborarea, monitorizarea și revizuirea periodică a proceselor didactice și de cercetare științifică, în scopul îmbunătățirii continue a rezultatelor în acord cu evoluția cerințelor clienților și ale celorlalte părți interesate și cu modificările intervenite în reglementările aplicabile.

**Art. 13.** - Universitatea „Constantin Brâncoveanu” din Pitești trebuie să asigure menținerea sistemului de management al calității în conformitate cu standardele naționale, europene și internaționale, atât la nivelul instituției, cât și la nivelul entităților sale funcționale (facultăți/departamente), și să-l extindă și la alte entități funcționale.

**Art. 14.** - Conducerea UCB are responsabilitatea actualizării și implementării politicii și obiectivelor referitoare la calitate, menținerii conformității sistemului de management al calității cu standardele de referință.

**Art. 15.** - La nivelul UCB se constituie Comisia pentru asigurarea și evaluarea calității, care are rolul de a coordona și fundamenta deciziile cu privire la politica și obiectivele UCB referitoare la calitate. Comisia este formată din șapte membri și este coordonată de către Rectorul UCB, în calitate de președinte. Comisia este alcătuită din trei reprezentanți ai cadrelor didactice, doi reprezentanți ai mediului de afaceri și un reprezentant al studenților.

**Art. 16.** - La nivelul UCB se înființează, ca structură funcțională, Departamentul de Management al Calității, care asigură suportul logistic necesar pentru asigurarea conformității sistemului de management al calității cu standardele de referință. Acesta sprijină Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității în realizarea managementului calității, prin planificarea acțiunilor, elaborarea rapoartelor de autoevaluare și a documentelor specifice asigurării calității, instruirea personalului privind asigurarea calității, desfășurarea evaluărilor interne și externe.

**Art. 17.** - În baza politicii și a obiectivelor referitoare la calitate, Departamentul de Management al Calității elaborează "Programul anual de măsuri privind îmbunătățirea calității proceselor didactice și de cercetare științifică" din cadrul UCB.

**Art. 18.** - La nivelul entităților funcționale (facultate/ departament/ compartiment), responsabilitatea definirii și implementării "Programelor anuale de măsuri privind îmbunătățirea calității proceselor didactice și de cercetare științifică", a menținerii conformității sistemului de management al calității cu standardele de referință revine comisiilor pentru asigurarea și evaluarea calității la nivelul entității, formate din: (1) conducătorul acesteia (decan facultate/ director departament/ șef departament), în calitate de responsabil și gestionar pentru activitatea didactică, (2) secretarul științific al entității și gestionar al activității științifice, (3) un cadru didactic din entitatea respectivă, ca auditor intern pentru sistemul de management al calității. Acesta este un cadru didactic care are ca atribuții: planificarea și conducerea auditurilor interne la nivelul Departamentelor și specializărilor și participarea la auditurile facultăților/ departamentelor și (4) un student sau cursant.

**Sistemul de management al calității în serviciile administrative este condus de directorul general administrativ.** Acesta pune în aplicare deciziile legate de calitate prin responsabilii resorturilor funcționale.

Obiectivele specifice definite în cadrul programelor trebuie corelate cu obiectivele generale referitoare la calitate stabilite la nivelul UCB.

**Art. 19.** - Conformitatea sistemului de management al calității se asigură pe baza documentației specifice a sistemului de management al calității având următoarea structură:

- a) *Codul de asigurare a calității*, care prezintă sistemul de management al calității UCB din Pitești, structura organizatorică, responsabilitățile, procesele sistemului de management al calității și interacțiunile dintre acestea, precum și structura documentelor utilizate, pentru a asigura implementarea politicii și a obiectivelor în domeniul calității;
- b) *procedurile generale ale sistemului de management al calității*, care reprezintă forma documentației de bază utilizată pentru implementarea și menținerea sistemului de management al calității;
- c) *proceduri operaționale*, care precizează obiectivele și rezultatele așteptate ale diferitelor activități cu incidență asupra calității.

**Art. 20.** - Evaluarea, monitorizarea și îmbunătățirea rezultatelor proceselor didactice și de cercetare științifică în cadrul UCB se realizează, potrivit documentației sistemului de management al calității adoptate, astfel:

- a) evaluarea satisfacției clienților și a celorlalte părți interesate de serviciile educaționale și de cercetare științifică oferite de UCB;
- b) auditul intern al sistemului de management al calității;
- c) monitorizarea și evaluarea proceselor didactice și de cercetare științifică;
- d) ținerea sub control a neconformităților;

- e) acțiuni corective și preventive;
- f) acțiuni vizând îmbunătățirea continuă a rezultatelor.

**Art. 21.** - Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității de la nivelul UCB are următoarele atribuții:

- (a) coordonează aplicarea procedurilor de evaluare și de asigurare a calității, aprobate de către Rectorul UCB, referitoare la capacitatea instituțională, eficacitatea educațională și la sistemul de management al calității UCB;
- (b) elaborează anual un "Raport de evaluare internă" privind calitatea serviciilor educaționale și de cercetare din UCB pe care-l prezintă în fața Senatului universitar. Acest raport este adus la cunoștința clienților și a celorlaltor părți interesate, prin afișare sau prin publicare și este pus la dispoziția organismelor abilitate pentru evaluarea externă a calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică;
- (c) elaborează propuneri de îmbunătățire a calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică;
- (d) răspunde de implementarea Hotărârii Senatului cu privire la asigurarea calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică;
- (e) cooperează cu organismele abilitate care asigură evaluarea externă a calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică.

#### **CAPITOLUL IV - Dispoziții finale**

**Art. 22.** - Senatul universitar va analiza anual sistemul de asigurare a calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică, în concordanță cu prevederile prezentului Regulament, cu privire la măsurile corective și de îmbunătățire necesare. Structurile responsabile de managementul calității la nivel de Universitate, facultăți și departament sunt revizuite anual de Senatul universitar.

Adoptat de către Senatul universitar din 4.07.2006,

Revizuit, actualizat și adoptat în Ședința Senatului Universitar din 03.06.2013

Actualizat și aprobat Ședința Senatului Universitar din 25.04.2016.

Actualizat și aprobat în Ședința Senatului Universitar din 20.04.2018.

**Rector,**

**Prof. univ. dr. Ovidiu Puiu**