



MINISTERUL EDUCAȚIEI

UNIVERSITATEA „TITU MAIORESCU” DIN BUCUREȘTI

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

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

## Plan operațional privind creșterea calității serviciilor educaționale și de cercetare

*în anul universitar 2022-2023*



*Prezentul Plan Operațional a fost întocmit în baza:*

- Cartei Universității Titu Maiorescu;
- Manualului calității în Universitatea Titu Maiorescu, ediția a treia, UTM\_BMC\_MSMC\_001;
- Regulamentului de organizare și funcționare a COMISIEI PENTRU EVALUAREA ȘI ASIGURAREA CALITĂȚII din Universitatea Titu Maiorescu;
- Codului asigurării calității în activitatea didactică și de cercetare științifică al Universității Titu Maiorescu;
- STRATEGIEI DE DEZVOLTARE A UNIVERSITĂȚII TITU MAIORESCU 2020-2024;
- Strategiei instituționale privind creșterea calității serviciilor educaționale și de cercetare în UNIVERSITATEA TITU MAIORESCU 2021-2025;
- Programului de management al sistemului de management al calității din UTM, 2022-2024

## ***1. ROLUL COMISIEI DE EVALUARE SI ASIGURARE A CALITĂȚII ÎN UNIVERSITATEA TITU MAIORESCU***

Conducerea Universității Titu Maiorescu se implică în mod responsabil în susținerea, promovarea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității prin: comunicarea în cadrul instituției a importanței sistemului de calitate și a îndeplinirii cerințelor părților interesate, stabilirea politicii și obiectivelor referitoare la calitate, alocarea resurselor necesare, efectuarea de analize, adoptarea de decizii etc.

Acest angajament apare expres în Carta Universității, în Regulamentul Comisiei pentru Evaluarea și Asigurarea Calității, în *Codul asigurării calității în activitatea didactică și de cercetare științifică*, în *Declarația rectorului privind politica în domeniul calității în Universitatea Titu Maiorescu* - <https://www.utm.ro/declaratia-rectorului-privind-politica-in-domeniul-calitatii-in-universitatea-titu-maiorescu/>, în *Strategia de dezvoltare a UNIVERSITĂȚII TITU MAIORESCU pentru perioada 2020-2024*, în *Strategia instituțională privind creșterea calității serviciilor educaționale și de cercetare în UNIVERSITATEA TITU MAIORESCU 2021-2025*, precum și în *Manualul calității*.

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

În Universitatea Titu Maiorescu politica în domeniul calității educației și cercetării științifice este coordonată de *Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității (CEAC)*, ca și structură cu responsabilități exprese în domeniul calității, la nivelul fiecărei facultăți fiind create comisii pentru asigurarea calității, reprezentând structuri operaționale de implementare, monitorizare și de evaluare periodică.

Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității în Universitatea Titu Maiorescu urmărește implementarea strategiilor și politicilor de asigurare a calității, în acord cu viziunea, misiunea și politica Universității Titu Maiorescu. Misiunea Comisiei pentru Evaluarea și Asigurarea Calității este de a coordona și a oferi suport activităților din Universitate privind creșterea calității serviciilor oferite, prin implicarea personalului didactic și de cercetare, a personalului didactic auxiliar și administrativ și a studenților.

Atribuțiile principale ale Comisiei pentru Evaluarea și Asigurarea Calității de la nivelul Universității Titu Maiorescu sunt, conform Regulamentului:

- a) coordonează aplicarea procedurilor de evaluare și de asigurare a calității, aprobate de către Rectorul UTM, referitoare la capacitatea instituțională, eficacitatea educațională și la sistemul de management al calității;
- b) elaborează anual un *Raport de evaluare internă privind calitatea serviciilor educaționale și de cercetare* în Universitatea Titu Maiorescu, pe care-l prezintă în fața Senatului universitar. Acest raport este adus la cunoștința tuturor părților interesate, prin afișare pe site-ul UTM și este pus la dispoziția organismelor abilitate pentru evaluarea externă a calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică;
- (c) elaborează propuneri de îmbunătățire a calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică, ținând cont de standardele de referință și ghidul de bune practici elaborate de ARACIS;
- (d) cooperează cu ARACIS și cu alte agenții sau instituții din străinătate, în domeniul calității.

În anul 2022 Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității s-a implicat activ în conceperea, implementarea și certificarea conform cerințelor ISO 9001:2015 a Sistemului de

Management al Calității în UTM, președintele acestei Comisii fiind desemnat prin Decizie a Rectorului reprezentant al conducerii UTM pentru implementarea și funcționarea Sistemului de Management al Calității. În luna noiembrie 2022 Sistemul de Management al Calității din UTM a fost certificat în raport cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2015 de către BIROUL CERTISSO SRL.

## **2. OBIECTIVELE GENERALE ALE POLITICII CALITĂȚII ÎN UNIVERSITATEA TITU MAIORESCU**

Politica de Calitate a Universității Titu Maiorescu vizează următoarele **OBIECTIVE GENERALE** definite în concordanță cu direcțiile de dezvoltare conținute în STRATEGIA DE DEZVOLTARE A UNIVERSITĂȚII TITU MAIORESCU 2020-2024:

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

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

### 3. PLANUL OPERATIONAL PRIVIND CREȘTEREA CALITĂȚII SERVICIILOR EDUCATIONALE ȘI DE CERCETARE ÎN PERIOADA 2022-2023

Nr. crt.	Obiectiv operațional	Responsabil	Termen	Rezultate așteptate
1	Menținerea acreditării instituționale și a calificativului grad de încredere ridicat în conformitate cu standardele ARACIS	Rectorul UTM Prorector Învățământ Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității (CEAC) Toate structurile organizatorice din cadrul UTM (departamente, facultăți)	Ianuarie 2023	Certificat de acreditare instituțională a UTM;
2	Continuarea procesului de digitalizare la nivelul UTM (catalog electronic, supliment la diploma electronic, sistem de raportare plata cu ora cadre didactice, creare și implementare a unui sistem de comunicare, diseminare și partajare a documentelor și informațiilor în SharePoint etc)	Prorector Învățământ Departamentul IT Director RU Secretariat General Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității de la nivelul UTM Biroul Managementul Calității Reprezentantul conducerii UTM pentru implementarea și funcționarea Sistemului de Management al Calității	Ianuarie 2023	Cataloage electronice începând cu sesiunea de iarna 2021-2022 Emitere supliment electronic la diploma în iunie 2022 Sistem SharePoint funcțional
3	Constituirea unei baze de date de contact pentru absolvenții Universității și intensificarea legăturii cu ALUMNI	Secretariat General Biroul Acte de Studii Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității de la nivelul UTM Departamentul IT Biroul Managementul Calității	Ianuarie 2023	Baza de date contact absolvenți ultimii 5 ani universitari

4	Implementarea unor proceduri unitare la nivelul UTM de evaluare a satisfacției studenților, feedback-ului absolvenților și opiniei angajatorilor	Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității de la nivelul UTM Departamentul IT Centrul de Consultanță și Orientare în cariera Biroul Managementul Calității Reprezentantul conducerii UTM pentru implementarea și funcționarea Sistemului de Management al Calității	Februarie 2023	Proceduri actualizate la nivelul UTM de evaluare a satisfacției studenților, feedback-ului absolvenților și opiniei angajatorilor
5	Actualizarea metodologiilor, regulamentelor și procedurilor operaționale, în conformitate cu standardele ARACIS, reglementările legale în vigoare, precum și cerințele ISO 9001:2015.	Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității de la nivelul UTM, Biroul Managementul Calității Reprezentantul conducerii UTM pentru implementarea și funcționarea Sistemului de Management al Calității Prorectori Oficiul Juridic Directori Departamente Administrative	Decembrie 2022	Regulamente, Metodologii, Proceduri operaționale actualizate și codificate corespunzător
6	Menținerea certificării ISO 9001:2015 a Sistemului de management al calității în UTM	Rector, Reprezentantul conducerii UTM pentru implementarea și funcționarea Sistemului de Management al Calității Comisia pentru Evaluarea și	Septembrie 2023	Prelungire valabilitate Certificat conform standardului SR EN ISO 9001: 2015 emis de Biroul CERTISSO SRL

		Asigurarea Calității de la nivelul UTM Biroul Managementul Calității		
7	Monitorizarea calendarului de depunere a Rapoartelor de autoevaluare internă periodică pentru fiecare program de studii în parte	Prorector Învățământ Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității de la nivelul UTM, Comisiile de calitate de la nivelul facultăților, Decani Directori de Departament	Permanent	Rapoarte de autoevaluare internă a programelor de studii depuse la ARACIS la termenele corespunzătoare

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



***NOTĂ:** Prezentul Plan Operațional a fost aprobat în Ședința Senatului UTM din data de 08.11.2022, HS 15/8.11.2022.*