

MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE ȘI CERCETĂRII ȘTIINȚIFICE
UNIVERSITATEA TITU MAIORESCU DIN BUCUREȘTI

Str. Dâmbovicului nr. 22, Sector 4

Tel./Fax +40 21 316 16 46

www.utm.ro



Strategia instituțională privind creșterea calității serviciilor educaționale și de cercetare în UNIVERSITATEA TITU MAIORESCU 2016-2020



INTRODUCERE

Prezenta strategie a fost elaborata in baza urmatoarelor documente si acte normative:

- Legea Educației Naționale nr.1/2011, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 87/2006 pentru aprobarea O.U.G. 75/2005 privind asigurarea calității în învățământ;
- O.U.G. 75/2011 pentru modificarea și completarea O.U.G. 75/2005 privind asigurarea calității educației;
- Ordinul nr. 3928/21.04.2005 privind asigurarea calității serviciilor educaționale în instituțiile de învățământ superior;
- Anexa la Ordinul nr. 3928/21.04.2005 - Criterii și principii privind sistemul de asigurare a calității la nivelul instituției de învățământ superior;
- Carta Universității Titu Maiorescu;
- Codul asigurării calității în activitatea didactică și de cercetare științifică al UTM;
- Manualul calității în Universitatea Titu Maiorescu
- Regulamentul de organizare și funcționare a Comisiei pentru Evaluarea și Asigurarea Calității (CEAC)

1. STRUCTURA SISTEMULUI DE ASIGURARE A CALITĂȚII ÎN UNIVERSITATEA TITU MAIORESCU (SIMC)

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

1. *Orientarea spre client.* În categoria clienților universității intră *clienții externi* (ministerul, comunitatea locală, organizații patronale și profesionale, angajatori) și *clienții interni* (studenții, masteranzii, doctoranzii). Universitatea trebuie să-și dezvolte procese referitoare la clienți, cu scopul de a identifica și defini cerințele, respectiv de a evalua satisfacția acestora. Trebuie avut în vedere ca Universitatea este organizație furnizoare de servicii. Produsele oferite sunt cunoașterea și competența, furnizate societății sub diverse forme: pregătirea de specialiști în domenii specifice, cercetare, consultanță, expertiză, implicarea membrilor comunității academice în viața societății.
2. *Leadership.* Conducerea universității stabilește misiunea și obiectivele de ansamblu (strategia) și creează structuri, instrumente, resurse necesare implicării personalului în realizarea obiectivelor.
3. *Implicarea personalului.* Realizarea obiectivelor calității presupune implicarea întregului personal. Acțiunile ce trebuie întreprinse în universitate, în acest scop, sunt instruirea în managementul calității și motivarea personalului.
4. *Abordarea prin procese.* Universitatea identifică, ține sub control și îmbunătățește continuu procesele ce se desfășoară în interiorul acesteia.
5. *Abordarea ca sistem.* Această abordare permite implicarea conducerii de la toate nivelurile în implementarea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității, prin înțelegerea nevoilor clienților și acționând în scopul satisfacerii acestora.
6. *Îmbunătățire continuă.* Sistemul de management al calității din universitate conține mecanisme și instrumente de evaluare și îmbunătățire continuă a proceselor și serviciilor, asociate programelor educaționale.

7. *Luarea deciziilor pe bază de fapte.* Deciziile se bazează pe înregistrări cu privire la procese, servicii și ale sistemului de management al calității, aferente domeniului în cauză.

8. *Relațiile cu furnizorii.* Îmbunătățirea continuă a calității serviciilor educaționale presupune dezvoltarea unor relații de parteneriat cu furnizorii universității, 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.

Sistemul Intern de Management al Calității (SIMC) în Universitatea Titu Maiorescu este fundamentat în temeiul *O.U.G. nr. 75/12 iulie 2005 privind asigurarea calității educației*, aprobată cu modificări și completări prin *Legea 87/10 aprilie 2006*, și a *O.U.G. 75/2011* pentru modificarea și completarea *O.U.G. 75/2005* privind asigurarea calității educației, având următoarea structură:

1. Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității (CEAC – UTM)
2. Comisiile de evaluare și de asigurare a calității de la nivelul facultăților
3. Comisia pentru evaluarea, promovarea și asigurarea calității procesului de învățământ și a cercetării științifice de la nivelul Senatului.
4. Responsabili cu asigurarea calității la nivelul departamentelor academice
5. Responsabili cu asigurarea calității la nivelul structurilor administrative.

În prezent în Universitatea Titu Maiorescu politica de asigurare a calității 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, ca structuri operaționale de implementare, monitorizare și de evaluare periodică.

Rolul Comisiei pentru Evaluarea și Asigurarea Calității (CEAC) este de instrument de evaluare internă, asigurare, control și îmbunătățire a calității în Universitate.

Conform regulamentului propriu, Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității în Universitatea Titu Maiorescu (CEAC-UTM) se organizează și funcționează în baza următoarelor acte normative:

- *Legea Educației Naționale nr. 1/2011*, cu modificările și completările ulterioare;
- *Legea nr. 87/2006* pentru aprobarea *O.U.G. 75/2005* privind asigurarea calității în învățământ;
- *O.U.G. 75/2011* pentru modificarea și completarea *O.U.G. 75/2005* privind asigurarea calității educației;
- *Ordinul nr. 3928/21.04.2005* privind asigurarea calității serviciilor educaționale în instituțiile de învățământ superior;
- *Anexa la Ordinul nr. 3928/21.04.2005 - Criterii și principii privind sistemul de asigurare a calității la nivelul instituției de învățământ superior;*
Precum și a
- *Cartei Universității Titu Maiorescu;*
- *Codului asigurării calității în activitatea didactică și de cercetare științifică al UTM.*

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

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

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

Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității de la nivelul Universității Titu Maiorescu coordonează Comisiile de evaluare și de asigurare a calității de la nivelul facultăților. Aceste comisii se formează din colectivele de conducere ale facultăților (decan, prodecani, șefi departament), lărgite cu responsabilii cu calitatea de la nivelul fiecărei structuri și reprezentanții angajatorilor, dacă se considera oportun.

Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității de la nivelul Universității Titu Maiorescu se întrunește trimestrial în ședințe ordinare și ori de câte ori este nevoie, în ședințe extraordinare. Ședințele CEAC-UTM sunt legal constituite dacă sunt prezenți jumătate plus unu din numărul total al membrilor. Atât la ședințele ordinare, cât și la cele extraordinare, Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității poate invita și alte persoane din afara componenței acesteia. Hotărârile Comisiei de Evaluare și Asigurare a Calității se adoptă cu majoritatea simplă (jumătate plus unu din numărul membrilor prezenți).

De asemenea, în cadrul Universității s-au organizat și funcționează și următoarele comisii și consilii cu atribuții în dezvoltarea sistemului de asigurare a calității întregului proces educațional și de cercetare științifică:

- a) *Comisia pentru evaluarea, promovarea și asigurarea calității procesului de învățământ și a cercetării științifice, compusă din 4 membri ai Senatului;*
- b) *Comisia pentru strategie instituțională și programe de studii universitare și post-universitare, compusă din 5 membri ai Senatului și un student;*
- c) *Comisia pentru strategii privind evaluarea calității și dezvoltarea resurselor umane, compusă din 4 membri ai Senatului;*
- d) *Comisia pentru probleme sociale studentești și burse pentru studenți, în subordinea Consiliului de Administrație;*
- e) *Comisia pentru managementul resurselor umane, în subordinea Consiliului de Administrație;*
- f) *Consiliul științific al Institutului de Studii, Cercetare, Dezvoltare, Inovare Titu Maiorescu;*
- g) *Consiliul Științific al Institutului de Cercetări Științifice Medicale „Academician Nicolae Cajal”;*
- h) *Comisia pentru audit intern.*

Organizarea, funcționarea și atribuțiile acestor comisii și consilii au fost stabilite prin regulamente și metodologii proprii, aprobate de Senatul Universității.

Toate aceste comisii promovează la nivel organizațional o cultură a calității menită să asigure o îmbunătățire a standardelor de calitate, comparativ cu realizări similare din alte universități din țară și din străinătate și care reprezintă referențiale permanente pentru evaluarea și monitorizarea calității în Universitatea Titu Maiorescu din București.

2. OBIECTIVELE GENERALE ALE POLITICII CALITĂȚII ÎN UNIVERSITATEA TITU MAIORESCU

În domeniul managementului calității, Universitatea Titu Maiorescu pornește de la ideea că învățământul superior este o reflecție permanentă asupra dimensiunii valorice a gândirii, a cercetării, a cunoașterii, a formării tinerilor. În Universitatea Titu Maiorescu managementul calității este guvernat de adevăratul la valori cum ar fi responsabilitatea intelectualilor pentru comunitatea din care fac parte, spiritul critic, spiritul inovator și libertatea academică.

Politica Universității Titu Maiorescu referitoare la calitate vizează următoarele **OBIECTIVE generale**:

- realizarea unui mediu favorabil abordării profesionale a problemelor reale ale vieții academice, precum și dezvoltarea cercetării științifice;
- crearea unei culturi a calității în rândul angajaților și studenților universității, prin acțiuni de motivare;
- îmbunătățirea bazei materiale (dotări laboratoare, bibliotecă, săli de cursuri și seminarii) în scopul desfășurării în cât mai bune condiții a proceselor academice din universitate;
- îmbunătățirea calității transiterii și însușirii cunoștințelor prin generalizarea unor noi tehnici de predare, la nivelul standardelor din Uniunea Europeană;
- creșterea calității activității de cercetare în cadrul centrelor de cercetare și acelor două Institute de Cercetare;
- perfecționarea sistemului informatic din cadrul Universitatea Titu Maiorescu prin oferirea către studenți a informațiilor de actualitate în domeniul desfășurării procesului didactic și de evaluare;
- dezvoltarea unor acorduri de parteneriat între Universitatea Titu Maiorescu și instituții și universități similare și de același profil, din țară și din străinătate;
- creșterea gradului de integrare a absolvenților pe piața muncii;
- îmbunătățirea comunicării între membrii corpului academic și studenți;
- creșterea motivației cadrelor didactice prin îmbunătățirea organizării muncii, asigurarea surselor de informare actuale, stimularea materială și perfecționare continuă;
- stabilirea de parteneriate între Universitatea Titu Maiorescu și diverse organizații și instituții în vederea asigurării practicii studentești;
- corelarea programelor de studii cu cerințele părților interesate, studenți și angajatori.

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

3. STRATEGIA INSTITUȚIONALĂ PRIVIND CREȘTEREA CALITĂȚII SERVICIILOR EDUCATIONALE ȘI DE CERCETARE ÎN PERIOADA 2016-2020

Domeniul	Criteriul	Obiectiv specific	Responsabil	Termene
Domeniul I – CAPACITATE INSTITUȚIONALĂ	Criteriul A1 – „Structurile instituționale, administrative manageriale” și	Reproiectare și optimizare structură organizațională UTM și întocmirea unei noi organigrame Creșterea rolului studenților în mecanismele și structurile decizionale la nivelul UTM;	Rector, Președinte Consiliu de Administrație	2017 Permanent
	Criteriul A2 – „Baza materială”	Actualizarea Procedurilor privind inventarierea patrimoniului, cu precizarea clară a rolului și atribuțiilor Rezolvarea disfuncționalităților din modulul Patrimoniu/Inventariere al sistemului informatic	Direcția tehnic-administrativă Departament IT, Furnizor soft	2017 2016
	Criteriul A3 – „Resursele umane”	Statuarea unor facilități clare pentru sprijinirea personalului propriu în obținerea unor rezultate meritorii pe linia cercetării științifice (publicarea de articole cu cotație ISI, brevete de invenție, etc.); Implicarea unui număr sporit de membri reprezentativi ai Universității în organismele naționale de evaluare (ARACIS)	Rectorat, Consiliu de Administrație, Consiliul de Cercetare Științifică Decani, Directori Departament	2017 Permanent
Domeniul II - EFICACITATE EDUCATIONALĂ	Criteriul B1 – „Conținutul programelor de studii” de	Creșterea numărului de studenți implicați în programele de mobilitate Erasmus+; Înființarea și autorizarea de programe de studiu în limba engleză sau franceză Adaptarea activităților didactice (atunci când este cazul) în funcție de nevoile unor studenți cu cerințe educaționale speciale, cu dizabilități, sau care aparțin unor grupuri dezavantajate	Departament Relații Internaționale Decani, Directori Departament Decani, Directori Departament, cadre didactice	Permanent 2017-2018 Permanent
	Criteriul B2 – „Rezultatele învățării”	Realizarea de noi parteneriate cu agenți economici, în scopul atragerii acestora în programele de practică a studenților	Decani, Directori Departament	permanent
	Criteriul B3 – „Activitatea de cercetare științifică” de	Acreditarea centrelor de cercetare ale Universității Organizarea de Scoli de Studii Avansate Înființarea de noi scoli doctorale	Consiliul de Cercetare Științifică, Directori Centre Cercetare Decani,	2017-2018 Permanent 2017-2018

		(domeniile Informatica, Contabilitate)	Directori Departamente, Prorector	
		Achiziția unui soft anti-plagiat pentru Școlile Doctorale, dar nu numai, în vederea stimulării excelenței în cercetare;	Director școală doctorală, Serviciul Economic, Consiliul de Cercetare Științifică	2017
	Criteriul B4 – „Activitatea financiară”	Eliminarea disfuncționalităților din sistemul de colectare a taxelor studenților	Birou Taxe, Serviciul Economic,	2016
Domeniul III - MANAGEMENTUL CALITĂȚII	Criteriul C1 – „Strategii și proceduri privind asigurarea calității”	Elaborare declarație Rector de asumare obiective în ceea ce privește politica în domeniul calității Fluidizarea circuitului datelor și informațiilor utilizate în vederea elaborării <i>Rapoartelor de autoevaluare la nivelul facultăților.</i>	Rector, președinte Comisie Calitate la nivel de Universitate Rectorat, Directori Departamente Administrative, Decanate, Responsabili calitate	2016 Permanent
	Criteriul C2 – „Proceduri privind inițierea, monitorizarea și revizuirea periodică a programelor și activităților desfășurate”	Actualizarea <i>Metodologiei privind inițierea, monitorizarea și revizuirea periodică a programelor și activităților desfășurate</i>	Prorector	2016
	Criteriul C3 – „Proceduri obiective și transparente de evaluare a rezultatelor învățării”	Urmărirea aplicării în mod obiectiv de către toți titularii de curs a <i>Metodologiei de evaluare a rezultatelor învățării</i>	Decani, Directori Departament, Coordonatori de specializare	Permanent
	Criteriul C4 – „Proceduri de evaluare periodică a calității corpului profesoral”	Perfecționarea sistemului multicriterial de evaluare periodică a cadrelor didactice și de cercetare;	Prorector	2017
	Criteriul C5 – „Accesibilitatea resurselor adecvate învățării”	Finalizarea proiectului Bibliotecii virtuale Acordarea de sprijin și asistență în ceea ce privește funcționarea asociației studențești și desfășurarea mai multor activități sociale, culturale și sportive, în vederea menținerii unei	Președinte Consiliu Administrație, Serviciu Economic, Direcția tehnic-administrativă Prorector, Decanate	2019 Permanent

		vieți studențești atractive;		
	Criteriul C6 – „Baza de date referitoare la asigurarea internă a calității în Universitate”	Reconstituirea unei baze de date de contact pentru absolvenții Universității și intensificarea legăturii cu ALUMNI	Serviciul comunicare, relații publice și marketing, Serviciul eliberări Diplome	Permanent
	Criteriul C7 – „Transparența informațiilor de interes public cu privire la programele de studii”	Actualizarea permanentă a conținutului paginii web a UTM și a paginii de Facebook cu informații utile în format atractiv	Departament IT, <i>Serviciul comunicare, relații publice și marketing</i>	Permanent
	Criteriul C8 – „Funcționalitatea structurilor de asigurare a calității educației, conform legii”	Eliminarea deficiențelor la nivelul comunicării între structurile operaționale de asigurare a calității	Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității de la nivelul UTM, Comisiile de la nivelul facultăților, Responsabili cu calitatea de la nivelul fiecărei structuri	Permanent

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

