



UNIVERSITATEA DE STAT DE EDUCAȚIE FIZICĂ ȘI SPORT

CONSILIUL CALITĂȚII

APROBAT
la ședința Consiliului Calității
proces-verbal nr. 14 din 23 mai 2018

PREȘEDINTELE CONSILIULUI CALITĂȚII
dr., conf. univ., Petru DEMCENCO

RAPORT
privind evaluarea și asigurarea calității în cadrul
Universității de Stat de Educație Fizică și Sport,
anul de studii 2017-2018

Chișinău – 2018

PREAMBUL

Universitatea de Stat de Educație Fizică și Sport (USEFS) își propune să devină o instituție de educație și cercetare științifică modernă și dinamică, bazată pe performanță, competitivitate și calitate, activă și integrată în comunitatea locală, națională și în Spațiul European al Învățământului Superior. De asemenea, își propune afirmarea și consolidarea unei identități distincte naționale/internaționale prin misiunea, normele și valorile asumate, menite să-i confere vizibilitate și prestigiu.

Sistemul de Management al Calității (SMC), dezvoltat și implementat în cadrul USEFS în perioada de raportare, contribuie la atingerea viziunii și misiunii asumate de către USEFS, fiind alcătuit din structuri și documente de evaluare și asigurare a calității, precum și dintr-un sistem de relații stabilite între aceste componente, care are ca scop ținerea sub control asigurarea calității procesului didactic și de cercetare în toate componentele sale.

Managementul calității se concentrează pe acele strategii, structuri, tehnici și operații prin care USEFS își evaluează în mod consecvent capacitatea de asigurare a calității și identifică posibilități de îmbunătățire a calității educației, utilizând sisteme de informații care demonstrează rezultatele obținute în învățare și cercetare.

Principalul obiectiv urmărit în domeniul managementului calității, în anul 2017-2018, a fost dezvoltarea Sistemului de Management al Calității și orientarea acestuia pe *principiile strategice*, definite în *Strategia de dezvoltare a USEFS, 2015-2020*.

În condițiile stabilirii politicii referitoare la calitate, managementul de la cel mai înalt nivel trebuie să țină cont de următoarele:

- a) nivelul și tipul îmbunătățirilor necesare pentru atingerea performanțelor de către universitate;
- b) nivelul așteptat al satisfacției clienților;
- c) dezvoltarea în perspectivă a universității;
- d) resursele necesare pentru a îndeplini cerințele indicatorilor de performanță;
- e) contribuția potențială a angajatorilor, a mediului socio-economic, în general, la succesul universității.

Politicile privind calitatea în cadrul USEFS se referă la:

- îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității;
- dezvoltarea unei culturi a calității pe baza standardelor internaționale universitare;
- evaluarea continuă a calității în vederea corelării educației centrate pe student cu cerințele partenerilor naționali și cu strategia de dezvoltare a universității.

Strategiile privind asigurarea calității în cadrul USEFS vizează:

- orientarea spre satisfacerea cerințelor și așteptărilor studenților, angajatorilor și celorlalte părți interesate;
- atitudinea proactivă a conducerii instituției în problema calității, care se exprimă prin crearea unui mediu adecvat performanței pe toate dimensiunile activității;
- abordarea problemei calității în termeni strategici: misiune, valori, principii, politici, strategii, obiective;
- menținerea sub control și îmbunătățirea continuă a proceselor din instituție;
- implicarea și responsabilizarea personalului;
- preocuparea pentru dezvoltarea unei culturi a calității;
- identificarea unor indicatori relevanți ai calității și introducerea de mecanisme de evaluare internă a acestora;
- documentarea sistemului în vederea furnizării de dovezi obiective care să creeze încredere;
- analize comparative cu alte universități, eventual din străinătate, pentru identificarea și preluarea celor mai bune practici în domeniul asigurării calității;
- formarea specializată a personalului angajat în domeniul calității și formarea generală în asigurarea calității a întregului personal.

Măsurile adoptate de USEFS în vederea asigurării calității, prin intermediul membrilor Consiliului Calității, Departamentului Management al Calității și Comisiei de Audit Intern, se referă la:

- aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studiu și diplomelor ce corespund calificărilor, în conformitate cu legislația în vigoare;
- existența unor proceduri obiective și transparente de evaluare a rezultatelor învățării;
- calitatea personalului didactic și de cercetare;
- funcționalitatea structurilor organizatorice de asigurare a calității educației, conform legislației în vigoare.

I. ACTIVITATEA CONSILIULUI CALITĂȚII USEFS ÎN ANUL UNIVERSITAR 2017-2018

1.1. Organizarea și funcționarea structurilor de evaluare și asigurare a calității din sistemul de management al calității

Rolul principal în cadrul structurilor de asigurare a calității în USEFS o are Consiliul Calității, cu subdiviziunile subordonate: Departamentul Management al Calității, Comisia Audit Intern, comisiile de asigurare a calității din cadrul facultăților și echipele de asigurare a calității din cadrul catedrelor.

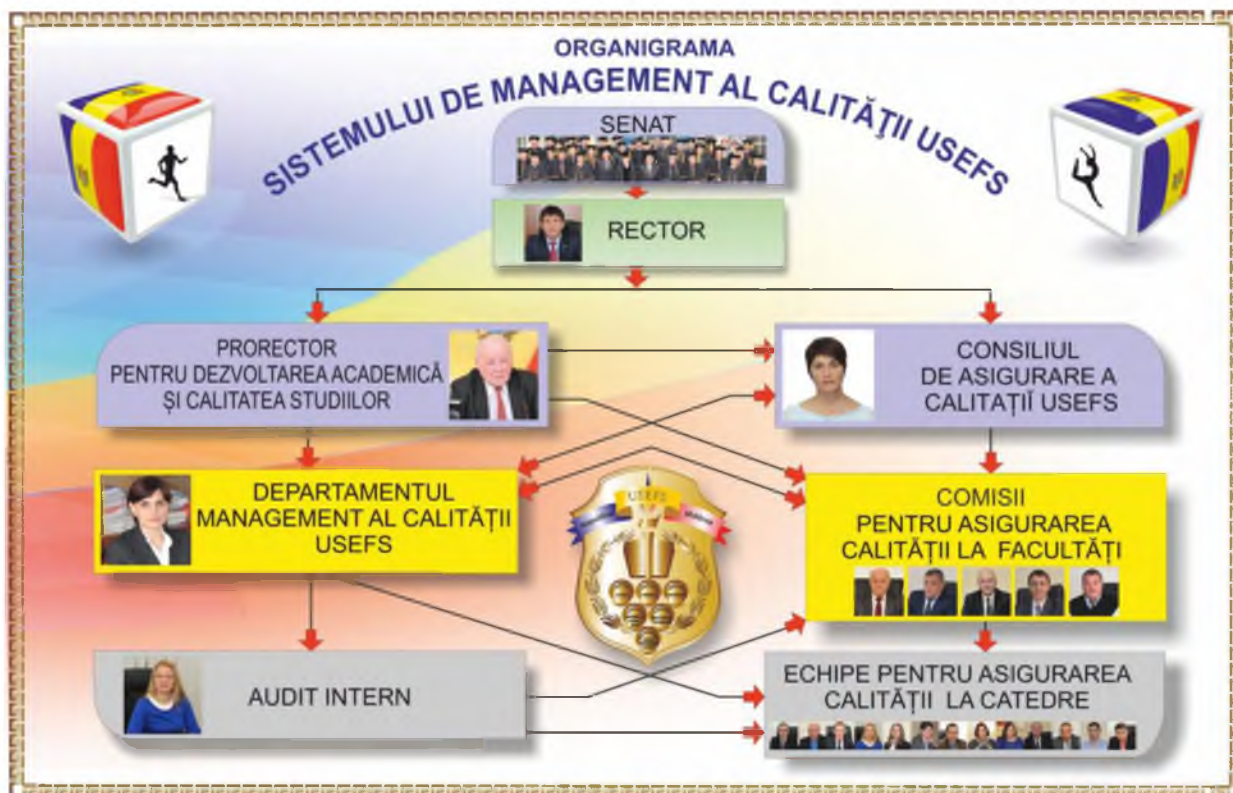


Figura 1. Sistemul de management intern al calității în cadrul USEFS

Astfel, după cum este reflectat în organigramă, organul suprem al universității este Senatul, deciziile cărui sunt delegate tuturor structurilor instituționale prin ordinele rectorului USEFS, președinte al Senatului. În acest context, rectorul USEFS monitorizează activitatea prorectorului pentru dezvoltarea academică și calitatea studiilor și a structurilor instituționale de asigurare a calității: Consiliul Calității, Departamentul Management al Calității și Comisia de audit intern. Prorectorul pentru dezvoltarea academică și calitatea studiilor organizează, monitorizează și interacționează structurile menționate mai sus.

În concordanță cu deciziile strategice adoptate în USEFS, Consiliul Calității a optat în anul de studii 2017-2018 pentru consolidarea structurilor cu atribuții de evaluare și asigurare a

calității din Sistemul de Management al Calității, s-a făcut trecere către un nou mod de organizare, planificare, desfășurare și raportare a activităților aferente managementului calității.

În cadrul procesului de consolidare a Sistemul de Management al Calității s-a efectuat reorganizarea/reconstituirea structurilor și definirea atribuțiilor la nivelul noilor structuri.

În acest context și în conformitate cu noua viziune și rigorile înaintate de Ministerul Educației, Culturii și Cercetării, precum și a rezultatelor auditului intern, a apărut necesitatea de a revizui/actualiza *Manualul Calității și Sistemul de Management al Calității USEFS*, decizie asumată de către Consiliul Calității, proces-verbal nr. 7 din 30.11.2017. Documentele elaborate au fost discutate la nivel de structuri instituționale de asigurare a calității și avizate de către Consiliul Calității, proces-verbal nr. 8 din 20.12.2017, iar ulterior aprobate de Senatul USEFS, proces-verbal nr. 5 din 01.02.2018.

În rezultatul analizei riguroase a rezultatelor auditului intern și a procesului educațional în anul de studii 2016-2017, s-a decis inițierea procesului de elaborare/revizuire/actualizare a procedurilor privind organizarea și funcționarea structurilor din cadrul sistemului, decizie asumată de către Consiliul Calității la începutul anului de studii 2017-2018, proces-verbal nr. 01 din 04.09.2017. Astfel, membrii Consiliului Calității, în colaborare cu celelalte structuri de asigurare a calității din cadrul USEFS, au revizuit/actualizat 10 proceduri de sistem, după cum urmează:

- 1) Procedura de sistem PS-01 - Inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studii (aprobată de Senat, proces-verbal nr. 01 din 28.09.2017).
- 2) Procedura de sistem PS-02 - Monitorizarea proceselor de predare – învățare – evaluare (aprobată de Senat, proces-verbal nr. 06 din 29.03.2018).
- 3) Procedura de sistem PS-03 - Autoevaluarea programului de studii (aprobată de Senat, proces-verbal nr. 06 din 29.03.2018).
- 4) Procedura PS-04 - Evaluarea programelor de studii de către studenți și absolvenți (aprobată de Senat, proces-verbal nr. 06 din 29.03.2018).
- 5) Procedura PS-05 - Mecanismele de evidența a angajării și a evoluției absolvenților în câmpul muncii la programul de studii (aprobată de Senat, proces-verbal nr. 06 din 29.03.2018).
- 6) Procedura PS-06 - Activități de orientare profesională și competitivitatea absolvenților pe piața muncii (aprobată de Senat, proces-verbal nr. 06 din 29.03.2018).
- 7) Procedura PS-07 - Chestionarea studenților (aprobată de Senat, proces-verbal nr. 01 din 28.09.2017).

- 8) Procedura de sistem PS-08 - Procedura antiplagiat (aprobată de Senat, proces-verbal nr. 01 din 28.09.2017).
- 9) Procedura de sistem PS-09 - Evaluarea programelor de studii de către angajatori (aprobată de Senat, proces-verbal nr. 06 din 29.03.2018).
- 10) Procedura de sistem PS-10 - Evaluarea performanțelor cadrelor didactice (aprobată de Senat, proces-verbal nr. 01 din 28.09.2017) (aprobată de Senat, proces-verbal nr. 06 din 29.03.2018).

De asemenea, în procesul de lucru a apărut necesitatea de a mai reglementa unele procese și a fost elaborată:

- 1) Procedura de sistem PS - 11 - Procedura privind efectuarea stagiului de practică în cadrul programelor de studii universitare de licență/masterat (aprobată de Senat, proces-verbal nr. 06 din 29.03.2018).

Odată cu aprobarea documentelor revizuite au fost organizate și desfășurate ședințe de informare/instruire a structurilor din sistem cu privire la planificarea activităților privind evaluarea și asigurarea calității la nivelul facultăților și catedrelor pentru anul 2017-2018.

Consiliul Calității colaborează cu toate structurile din cadrul USEFS în vederea implementării politicilor și strategiilor de calitate definite la nivelul instituției.

În cadrul procesului de organizare și gestionare a documentelor din Sistemul de Management al Calității, Consiliul Calității a desfășurat o serie de activități care au condus la o mai bună organizare a întregului sistem de documente și la asigurarea fluxurilor de informații și documente privind evaluarea și asigurarea calității în cadrul USEFS. Astfel, în anul 2017-2018, s-a realizat: reorganizarea și actualizarea bazei de date cu documentele SMC în vigoare în cadrul USEFS, elaborarea și difuzarea către toate structurile din cadrul instituției a unui format standardizat al regulamentelor și procedurilor, elaborarea, avizarea și comunicarea unei viziuni privind dezvoltarea și gestionarea documentelor din Sistemul de Management al Calității în USEFS. Pe baza analizei informațiilor colectate în Sistemul de Management al Calității, membrii Consiliului Calității au constatat faptul că la nivelul facultăților:

- 1) în anumite cazuri, documentele Sistemului de Management al Calității proprii nu au parcurs procedura de elaborare/revizuire-avizare-aprobare:

- 2) nu este utilizat un sistem de codificare care să permită o bună organizare și gestionare a documentelor SMC proprii.

În baza acestor constatări, Consiliul Calității propune elaborarea, aprobarea și difuzarea procedurii de sistem privind întocmirea, avizarea, aprobarea, difuzarea și retragerea documentelor SMC, prin care să fie extins sistemul de codificare la nivelul facultăților.

În ceea ce privește desfășurarea proceselor de audit intern al calității, atât la nivel de universitate, cât și la nivelul facultăților, au fost desfășurate misiuni de audit intern cu scopul evaluării calității activităților desfășurate. Din analizele efectuate, s-a constatat faptul că, în unele situații, la nivelul facultăților, în urma desfășurării procesului de audit intern, nu au fost constituite toate documentele aferente dosarului misiunii de audit intern. În acest sens, Consiliul Calității apreciază că este necesară instruirea suplimentară a membrilor comisiilor de evaluare și asigurare a calității constituite la nivelul facultăților pentru aplicarea procedurilor de sistem.

Cu privire la evaluare externă a programelor de studii, s-a constatat faptul că rezultatele evaluărilor desfășurate pe parcursul anului 2017-2018, reflectate în calificativele obținute au fost bune. Din analiza informațiilor și datelor colectate s-a constatat faptul că au existat situații în care, la nivelul decanatelor, nu au fost elaborate și implementate planuri cu măsuri de îmbunătățire a programelor de studii, dezbătute și aprobate în Consiliul Facultății, pentru corectarea neconformităților identificate cu ocazia evaluării externe, respectiv pentru implementarea recomandărilor formulate cu această ocazie. În acest sens, membrii Consiliului Calității propun ca, începând cu anul 2018, corectarea neconformităților/implementarea recomandărilor rezultate în urma evaluărilor externe a ANACEC să se realizeze conform unei proceduri operaționale a cărei implementare să fie monitorizată de către Departamentul Management al Calității și Departamentul Studii, prin responsabilul de programe universitare.

De asemenea, Consiliul Calității consideră că este important să se asigure transferul de experiență privind evaluarea externă a programelor de studii între decanate și propune constituirea și asigurarea accesului la toate concluziile comisiilor ANACEC conținute în rapoartele de evaluare externă a programelor de studii.

În ceea ce privește evaluarea anuală a calității programelor de studii, Consiliul Calității a constatat faptul că, la nivelul facultăților, pentru toate programele de studii, au fost desfășurate activități privind evaluarea periodică a calității, fiind aplicată Procedura privind inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studii PS-01. Pentru îmbunătățirea procesului de evaluare anuală a programelor de studii prin care să se asigure controlul și menținerea standardelor de calitate în perioada dintre evaluările periodice pentru toate programele de studii din cadrul USEFS, Consiliul Calității propune elaborarea Regulamentului privind inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studii, revizuirea Regulamentului de evaluare internă a programelor de studii se licență (2016), pentru a realiza o mai bună centrare a procesului de evaluare pe informații și date concrete și implementarea unui set de indicatori de performanță prin care să se realizeze ierarhizarea programelor de studii din cadrul USEFS în rezultatul evaluării anuale.

Procesul de examinare și notare a studenților, în anul 2017-2018, s-a realizat în conformitate cu prevederile Regulamentului privind evaluarea activității de învățare a studenților, aprobat de către Senatul USEFS, proces-verbal nr. 5 din 23.03.2011. În cadrul facultăților au fost desfășurate și raportate misiuni de audit intern care au avut ca obiectiv verificarea desfășurării procesului de evaluare și notare a studenților. Verificările au fost efectuate în perioada sesiunilor de examene. Pentru îmbunătățirea acestui proces, Consiliul Calității propune revizuirea Regulamentului privind evaluarea activității de învățare a studenților pentru introducerea/detalierea unor prevederi legate de planificare a evaluărilor finale, subiectele de evaluare/metode și tehnici de evaluare, comunicarea rezultatelor și contestarea rezultatelor.

Măsurarea satisfacției studenților a fost o activitate importantă desfășurată la nivelul tuturor facultăților/catedrelor în anul 2017-2018. Consiliul Calității a constatat faptul că activitatea s-a desfășurat în conformitate cu PS-07 – Procedura privind chestionarea studenților și PS-10 – Procedura privind evaluarea performanțelor cadrelor didactice. Rezultatele evaluărilor, prelucrate statistic și prezentate în rapoarte, au fost discutate individual cu cadrele didactice evaluate și cu decanii facultăților. Pentru îmbunătățirea procesului de evaluare a satisfacției studenților, se propune instruirea cadrelor didactice, a șefilor de catedre, a decanilor privind implementarea noului Regulament de evaluare profesională a cadrelor didactico-științifice din USEFS, aprobat la Senat, proces-verbal nr. 5 din 01.02.2018 (formulare/chestionare de evaluare, itemi de evaluare, etape, proces etc.) pentru a putea colecta date și informații relevante care să permită o analiză mai detaliată a satisfacției studenților, respectiv o mai bună evaluare a cadrelor didactico-științifice pe toate componentele de evaluare.

1.2. Gestionarea procesului de asigurare a calității

Consiliul Calității și-a organizat și desfășurat activitatea în anul de studii 2017-2018 în conformitate cu Planul operațional privind managementul calității, avizat la ședința Consiliului Calității nr. 02 din 18 septembrie 2017 și aprobat la ședința Senatului USEFS, proces-verbal nr. 01 din 28.09.2017.

În Tabelul 2 este prezentat graficul ședințelor organizate de Consiliul Calității în anul universitar 2015-2016. În cadrul ședințelor, membrii Consiliului Calității au discutat prevederile actelor normative externe și interne în vigoare, modalitățile de eficientizare a managementului intern al calității în cadrul USEFS prin elaborarea și realizarea indicatorilor și criteriilor de evaluare internă a calității procesului educațional în cadrul USEFS.

Tabelul 2. Graficul ședințelor Consiliului Calității USEFS în anul universitar 2017-2018

Nr.ședințe	Lunile anului de studii 2017-2018										
	IX	X	XI	XII	I	II	III	IV	V	VI	
1	S										
2		S									
3			S								
4				S							
5					S						
6						S					
7							S				
8								S			
9									S		
10										S	

Notă: S – ședința Consiliului Calității.

Ședințele Consiliului Calității USEFS au avut loc lunar, iar în caz de necesitate, acestea au fost organizate extraordinar. Astfel, în anul curent de studii au fost organizate și desfășurate 15 ședințe de lucru, Figura 2, iar respectarea, implementarea și evaluarea deciziilor a fost monitorizată permanent.

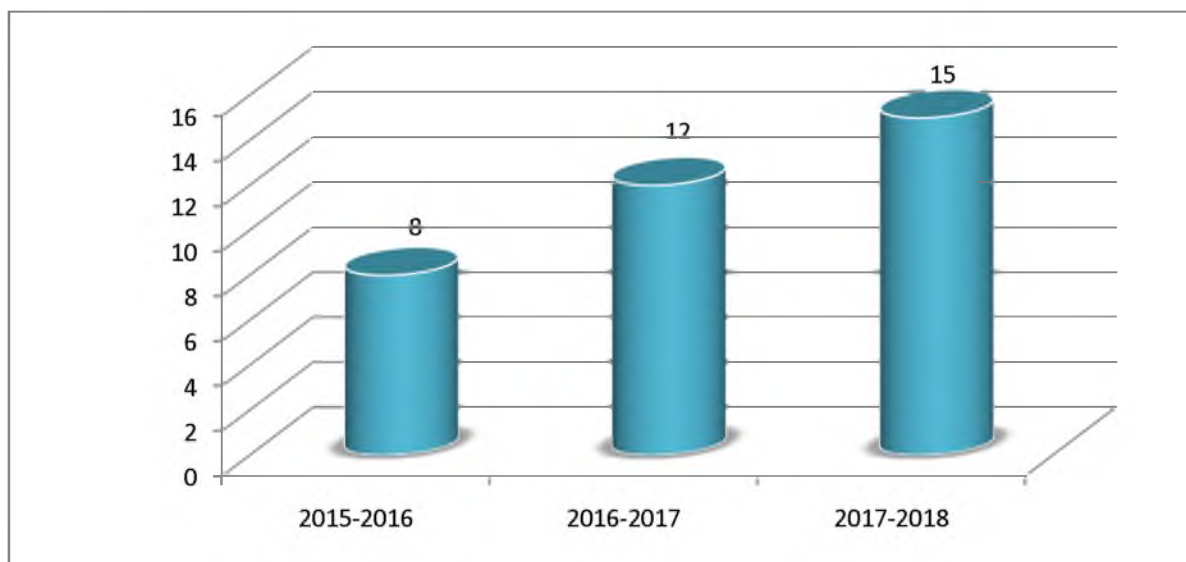


Figura 2. Dinamica ședințelor Consiliului calității pentru o perioadă de trei ani

În Tabelul 2 sunt reflectate problemele discutate în cadrul ședințelor Consiliului Calității USEFS în anul de studii 2017-2018:

Tabelul 3. Principalele chestiuni discutate în cadrul ședințelor Consiliului Calității USEFS în anul de studii 2017-2018

№ șed	Data desfășurării ședinței	Chestiuni/tematici discutate în cadrul ședințelor	Realizare
01	04.09.2017	<p>1.Cu privire la Dispoziția nr. 19 din 04.09.2017 privind modificările de personal din componența Consiliului Calității și a Comisiei de Audit Intern al USEFS.</p> <p>2.Cu privire la necesitatea elaborării proiectului Planului operațional al Consiliului Calității al USEFS, al Departamentului Management al Calității și Comisiei de Audit Intern al USEFS, pentru anul de studii 2017-2018.</p> <p>3.Aprobarea proiectului Planului operațional al Consiliului Calității, a Departamentului Management al Calității și Secției de Audit Intern al USEFS, pentru anul de studii 2017-2018.</p>	Realizat
02	18.09.2017	<p>1.Cu privire la Dispoziția nr. 21 din 18.09.2017 privind modificările de personal din componența Consiliului Calității și a Comisiei de Audit Intern al USEFS.</p> <p>2.Aprobarea Planului operațional privind Managementul Calității pentru anul universitar 2017-2018.</p> <p>3.Cu privire la aprobarea procedurilor de sistem și proces.</p>	Realizat
03	10.10.2017	<p>1.Cu privire la planificarea lunară a activității structurilor din domeniul calității: Consiliului Calității, Departamentului Management al Calității și a Comisiei de Audit Intern din cadrul USEFS.</p> <p>2.Aprobarea Planului ședințelor comune ale Consiliului Calității, Departamentului Management al Calității și al Comisiei de Audit Intern pentru anul universitar 2017-2018.</p> <p>3.Aprobarea planurilor de activitate ale Comisiilor de Asigurare a Calității din cadrul facultăților USEFS.</p>	Realizat
04	20.10.2017	<p>1.Cu privire la rezultatele controlului intern cu referire la calitatea organizării și desfășurării procesului educațional în cadrul USEFS.</p> <p>2.Cu privire la revizuirea/actualizarea procedurilor de proces existente.</p>	Realizat
05	31.10.2017	<p>1.Cu privire la planificarea activității Consiliului Calității, Departamentului Management al Calității, Comisiei de Audit Intern pentru luna noiembrie.</p> <p>2.Cu privire la discutarea și aprobarea Procedurii antiplagiat.</p> <p>3.Cu privire la organizarea în USEFS a Zilei Mondiale a Calității.</p>	Realizat
06	08.11.2017	<p>1.Cu privire la organizarea în USEFS a Zilei Mondiale a Calității.</p> <p>2.Aprobarea Formularului Chestionarului de evaluare a gradului de satisfacție a studenților din USEFS.</p>	Realizat
07	30.11.2017	<p>1.Cu privire la organizarea în USEFS a anchetării studenților de la Facultatea Învățământ cu Frecvență Redusă.</p> <p>2.Cu privire la evaluarea calității desfășurării sesiunii de iarnă.</p> <p>3.Organizarea Seminarului informativ-metodic „Consolidarea parteneriatului dintre comunitatea academică și alți actori sociali”.</p>	Realizat

08	20.12.2017	<p>1.Cu privire la rezultatele anchetării studenților, ciclul 1, 2 și de la Facultatea Învățământ cu Frecvență Redusă.</p> <p>2.Revizuirea/actualizarea planurilor de activitate al Consiliului Calității, Departamentul Management al Calității și Comisiei de Audit Intern.</p> <p>3.Discutarea Ordinului Ministerului Educației, Culturii și Cercetării nr. 569 din 15.12.2017 „Recomandări-cadru privind îmbunătățirea programelor de studii bazate pe rezultatele evaluărilor externe a calității în vederea acreditării acestora”.</p> <p>4.Cu privire la evaluarea pregătirii catedrelor USEFS pentru procesul de acreditare a programelor de studii.</p> <p>5.Cu privire la Dispoziția nr. 29 din 07.12.2017 cu privire la calitatea desfășurării sesiunii de iarnă și de vară pentru studenții USEFS, ciclul I și II.</p> <p>6.Cu privire la aprobarea Manualului Calității al USEFS.</p>	Realizat
09	05.13.2018	<p>1.Analiza și aprobarea rezultatelor evaluării gradului de satisfacție al studenților USEFS.</p> <p>2.Analiza rezultatelor academice din sesiunea de iarnă (anul de studii 2017-2018).</p> <p>3.Cu privire la revizuirea/actualizarea procedurilor de sistem/proces.</p>	Realizat
10	19.03.2018	<p>1.Cu privire la îndeplinirea Hotărârii Senatului USEFS din 30 martie 2017 „Monitorizarea calității pregătirii teoretico-practice a studenților absolvenți pentru examenele de licență (ciclurile I și II).</p> <p>2.Cu privire la evaluarea externă a Programelor de studiu.</p> <p>3.Cu privire la evaluarea Programelor de studiu de către studenți, absolvenți și angajatori.</p> <p>4.Cu privire la monitorizarea inserției profesionale a absolvenților USEFS.</p> <p>5.Cu privire la aprobarea procedurilor de proces/sistem revizuite.</p> <p>6.Cu privire la organizarea și desfășurarea Zilei Ușilor Deschise în cadrul USEFS.</p>	Realizat
11	05.04.2018	<p>1.Cu privire la rezultatele controlului privind pregătirea catedrelor și decanatelor pentru evaluarea externă a programelor de studiu.</p> <p>2.Cu privire la aprobarea planului de acțiuni privind organizarea și desfășurarea Zilei Ușilor Deschise în USEFS.</p> <p>3.Cu privire la rezultatele revizuirii/actualizării procedurilor de sistem ale USEFS.</p>	Realizat
12	24.04.2018	<p>1.Cu privire la <i>neconformitățile identificate</i> de către comisia de evaluare externă în procesul de evaluare în vederea autorizării de funcționare provizorie a programelor de studii: 1000.2. Organizarea și dirijarea sportului; 1013.1.Turism, servicii hoteliere și agrement.</p> <p>2.Cu privire la inițierea procedurii de evaluare a cadrelor didactico-științifice.</p> <p>3.Cu privire la organizarea și desfășurarea sesiunii de vară, anul de studii 2017-2018.</p>	Realizat
13	14.05.2018	<p>1.Cu privire la implementarea Dispoziției USEFS nr. 14 din 07.05.2018 <i>Cu privire la Raportul rectorului pentru anul de studii 2017-2018.</i></p>	Realizat

14	23.05.2018	1.Aprobarea Raportului Consiliului Calității privind asigurarea calității procesului educațional în USEFS în anul de studii 2017. 2.Aprobarea rapoartelor comisiilor facultăților și echipelor catedrelor de asigurare a calității, privind asigurarea calității în anul de studii 2017-2018. 3.Aprobarea Raportului privind asigurarea calității în activitatea Departamentului Formare Profesională Continuă în perioada ianuarie 2017-mai 2018. 4.Cu privire la implementarea Regulamentului privind evaluarea profesională a cadrelor didactico-științifice, aprobat la ședința Senatului, proces-verbal	Realizat
15	22.06.2018	1.Cu privire la inițierea și modificarea planurilor de învățământ pentru ciclul I, Departamentul Formare Profesională Continuă. 2.Cu privire la aprobarea planurilor de îmbunătățire a programelor de studii pentru anul de studii 2017-2018, ciclul I și II, Departamentul Formare Profesională Continuă.	În curs de realizare

Chestiunile de la ordinea de zi a ședințelor Consiliului au fost analizate și discutate împreună cu reprezentanții Departamentului Management al Calității, Comisiei Audit Intern și cu invitarea, la necesitate, a șefilor de catedre, Departamentului Studii, Departamentului Formare Profesională continuă. La toate ședințele accentul preponderent a fost plasat pe asigurarea calității programelor de studii, calitatea și eficiența procesului educațional, calitatea pregătirii catedrelor, decanatelor pentru evaluarea externă a programelor de studii în vederea autorizării de funcționare/acreditării.

2.3. Concluzii și recomandări de îmbunătățire a calității

Consiliul Calității USEFS a realizat acțiunile planificate pentru anul de studii 2017-2018. Majoritatea acțiunilor planificate au avut un caracter practic, celelalte – poartă un caracter permanent și realizarea acestora va continua și în viitor.

În condițiile stabilirii politicii referitoare la calitate, managementul de la cel mai înalt nivel trebuie să țină cont de următoarele:

- a) nivelul și tipul îmbunătățirilor necesare pentru atingerea performanțelor de către universitate;
- b) nivelul așteptat al satisfacției clienților;
- c) dezvoltarea în perspectivă a universității;
- d) resursele necesare pentru a îndeplini cerințele indicatorilor de performanță;
- e) contribuția potențială a angajatorilor, a mediului socio-economic, în general, la succesul USEFS.

Punerea în practică a orientării generale privind calitatea presupune asumarea și îndeplinirea următoarelor obiective:

a) îmbunătățirea competențelor și abilităților absolvenților Universității prin proiectarea și realizarea unor programe de studii care să țină seama de schimbările care se produc în Republica Moldova și în lume;

b) acordarea unei atenții sporite cercetării științifice realizate de cadre didactice, studenți și masteranzi și persoane interesate, îndeosebi pe latura realizării de proiecte și parteneriate științifice cu organizații academice și științifice din țară și din străinătate;

c) atragerea firmelor angajatoare la dezvoltarea unor parteneriate cu Universitatea pentru îmbunătățirea programelor de studii apte să vină în sprijinul clienților și deopotrivă beneficiarului final al serviciilor educaționale-societatea;

d) asigurarea cadrului organizatoric și mijloacelor necesare participării efective a studenților la programele de cercetare științifică;

e) evaluarea permanentă a gradului de satisfacție al studenților și masteranzilor față de oferta educațională și gradul lor de implicare în soluționarea unor aspecte privind procesul educațional și cercetarea științifică;

f) evaluarea gradului de satisfacție a personalului didactic și eficiența activității prestate;

g) evaluarea satisfacției angajatorilor față de nivelul de pregătire profesională a absolvenților și modul lor de implicare în elaborarea și aplicarea programelor educaționale.

II. ACTIVITATEA DEPARTAMENTULUI MANAGEMENT AL CALITĂȚII ÎN ANUL UNIVERSITAR 2017-2018

Departamentul Management al Calității are misiunea de promovare a calității imaginii generale a lucrului instructiv-educativ, științific și organizațional din cadrul Universității de Stat de Educație Fizică și Sport, are un set de elemente intercorelate sau care interacționează, pe care le utilizează o organizație pentru a conduce și a ține sub control modul în care sunt implementate politicile referitoare la calitate și sunt atinse obiectivele calității:

- formularea politicii calității și a obiectivelor calității;
- planificarea calității - partea managementului calității concentrată pe stabilirea obiectivelor calității și care specifică procesele operaționale necesare și resursele aferente pentru a îndeplini obiectivele calității;
- controlul calității - partea managementului calității concentrată pe îndeplinirea cerințelor referitoare la calitate, în timpul operațiunilor procesului;
- asigurarea calității - partea managementului calității concentrată pe furnizarea încrederii că cerințele referitoare la calitate vor fi îndeplinite;
- îmbunătățirea calității - partea managementului calității concentrată pe creșterea abilității de a îndeplini cerințele referitoare la calitate.

2.1. Obiectivele strategice ale Departamentului Management al Calității:

- promovarea unii culturi a calității în USEFS prin implicarea întregii comunități academice, atât a personalului didactic, personalul de suport și studenții;
- monitorizarea îndeplinirii planului strategic al universității și a planului de îmbunătățire a calității activităților USEFS;
- planificarea propriu-zisă a auditurilor privind activități specifice;
- participarea activă la aplicarea regulamentelor și procedurilor ce privesc activitatea didactică din universitate/facultate/catedră;
- demararea procesului de autoevaluare la nivel de facultate/catedră în vederea obținerii autorizării/acreditării conform dispozițiilor legale;
- evaluarea modului în care se aplică politica USEFS în domeniul calității și sunt realizate obiectivele stabilite în domeniul calității; elaborarea strategiei de implementare a sistemului de asigurare a calității în USEFS.

2.2. Organizare structurală și competențe

În funcțiile Departamentului Management al Calității se încadrează:

- elaborarea Raportului anual de evaluare internă a calității, pe baza rapoartelor periodice întocmite de comisiile la nivel de facultate și a propriilor analize și constatări.
- formularea propunerilor de îmbunătățire a calității educației. Acest raport este făcut public, prin afișare pe site - ul USEFS.
- formarea Comisiilor pentru asigurarea calității la nivelul facultăților, cu rol de monitorizare și evaluare periodică a calității programelor și activităților specifice.

Ținând cont de specificul domeniului de activitate, USEFS a elaborat standarde proprii de calitate care îi conferă posibilitatea dezvoltării unui proces de calitate, competitiv pe plan intern și internațional, iar Departamentul, precum și Comisiile pentru asigurarea calității:

- promovează cultura calității, referitoare la valorile, normele și activitățile practicate în USEFS;
- inițiază aprobarea, evaluarea și monitorizarea calității activităților didactice și de cercetare;
- stabilește repere calitative și cantitative prin comparație cu alte universități din țară și din străinătate.
- diseminează standardele și metodologiile naționale de calitate în rândul personalului universității;
- elaborează proceduri interne cu scopul de a facilita implementarea standardelor naționale și internaționale de calitate în universitate.

USEFS are un program de realizare a politicii calității (concretizată în scopurile, obiectivele calității și mijloacele de realizare a acestora), căruia îi corespunde strategia de realizare cu prevederi și termene concrete. În realizarea politicilor și strategiei calității sunt implicate toate cadrele didactice, precum și studenții pentru a fi primii interesați de cunoașterea și valorificarea bunelor practici și a reperelor calitative promovate de alte universități din țară și din spațiul european.

Planul strategic de dezvoltare al USEFS prefigurează politicile centrate pe calitate, fiecareia dintre acestea corespunzându-i strategii concrete de realizare. Politicile sunt activate în fiecare compartiment prin structurile operaționale de monitorizare și evaluare periodică a calității programelor și activităților la nivelul facultăților și programelor de studiu, care stimulează participarea cadrelor didactice și studenților. Periodic, aceste comisii se întrunesc și analizează respectarea politicii generale în domeniul calității la nivelele respective, așa cum rezultă din strategiile pe termen mediu și din planurile operaționale. Rezultatele acestor analize se constituie în rapoarte anuale înaintate consiliilor facultăților și Senatului USEFS.

În organigrama din Figura 2.1. este expusă structura ierarhică a subdiviziunilor USEFS din subordinea Departamentului Management al Calității.

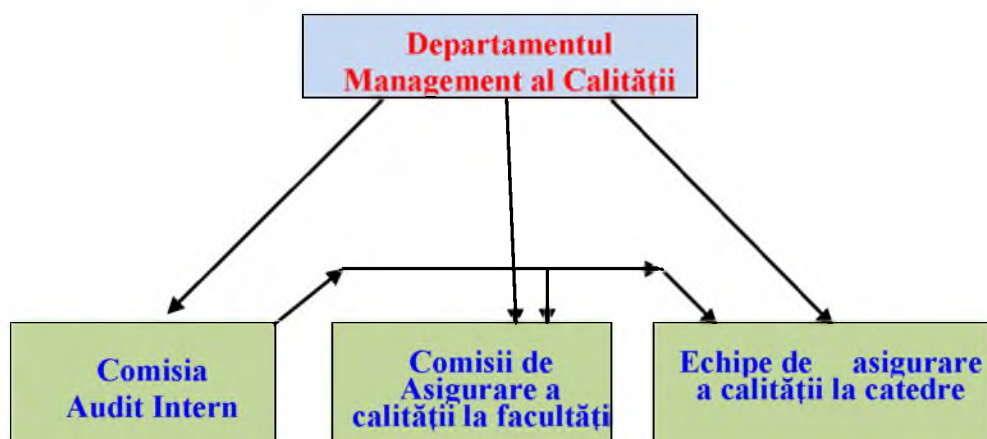


Figura 2.1. Organigrama structurilor de management intern al calității

2.3. Componenta Departamentul Management al Calității:

Zavalișca Aurica, președinte, dr. în pedagogie, conf. univ.;

Țiganaș Odetta, vicepreședinte, dr. în pedagogie, conf. univ., decanul catedră Medicina Sportivă.

Membrii: **Tăbîrță Vasile**, doctor în pedagogie, catedra Teoria și Metodica Jocurilor;

Mindrigan Vasile, dr. în pedagogie, conf. univ., șeful Catedrei Natație și Turism;

Pogorlețchi Alla, dr. în pedagogie, conf. univ., catedra Kinetoterapie;

Vizitei Nicolai, dr. habilitat în filosofie, prof. univ., catedra Științe Psihopedagogice și Socioumanistice;

Braniște Gheorghe, dr. în pedagogie, conf. univ., prodecanul Facultății Pedagogie;

Poburnîii Pavel, dr. în pedagogie, prof. univ. etc.

2.4. Baza documentară a raportului.

Elaborarea raportului anual privind activitatea Departamentului Management al Calității în cadrul USEFS se efectuează pe baza rapoartelor auditului intern efectuate în cursul anului universitar 2017-2018, în conformitate cu planul prezentat la Tabelul 2.1.

Conform planului de activitate a Departamentului Management al Calității USEFS pentru anul de studii 2017-2018, asigurarea calității reprezintă un deziderat asumat de către întreaga comunitate academică a USEFS, reflectat în acțiuni necesare pentru asigurarea internă și externă a calității în instituția de învățământ.

În conformitate cu cele afirmate au fost monitorizate următoarele domenii de activitate:

Tabelul 2.1. Activitățile de bază planificate de DMC pentru anul de studii 2017-2018

№	Activități monitorizate:	Structura competentă	Perioada	Execuție
1	Finalitățile programului de studii	Comisia de calitate al facultăților USEFS	Septembrie	executat
2	Planul de învățământ, curriculum-ul pe discipline	Cadrele didactice; Comisia de calitate al facultăților USEFS	Octombrie	executat
3	Procesul de predare-învățare-evaluare	Membrii Departamentului	Pe parcursul anului	executat
4	Utilizarea tehnologiilor moderne de studii	Comisia de calitate al facultăților USEFS; Cadrele didactice	Pe parcursul anului	executat
5	Evaluarea rezultatelor academice	Membrii Departamentului	Octombrie	executat
6	Personal profesoral didactic, care asigură realizarea programului;	Audit intern	Noiembrie-decembrie	executat
7	Orientarea profesională, ghidarea studenților în carieră;	Cadrele didactice și consiliul calității	Martie	executat
8	Activitatea de cercetare științifică, ca parte integrantă a formării profesionale.	Membrii Departamentului	Pe parcursul anului	executat
9	Managementul Intern al Calității.	Consiliul calității	Aprilie	executat
10	Transparența și responsabilitate.	Comisia de calitate al facultăților USEFS; Cadrele didactice	Pe parcursul anului	executat
11	Sistemul de calificării/finalități prezentat în Programul de studii și în suplimentul la diplomă, titlul acordat absolvenților corespunde finalităților la domeniul respectiv de formare profesională.	Membrii Departamentului	Iunie	
12	Pregătirea cadrelor științifice.	Comisia de calitate al facultatii USEFS; Consiliul calității	Septembrie-octombrie	executat
13	Monitorizarea activității de învățare.	Comisia de calitate al facultăților USEFS Audit intern	Pe parcursul anului	executat
14	Stagii de Practică.	Cadrele didactice și consiliul calității	Octombrie/martie	executat
15	Politica asigurării calității	Membrii Departamentului	Pe parcursul anului	executat
16	Accesul studenților la informație	Comisia de calitate al facultăților USEFS; Consiliul calității	Pe parcursul anului	executat
17	Asigurarea socială a studenților	Comisia de calitate al facultăților USEFS; Cadrele didactice	Pe parcursul anului	executat
18	Asigurarea tehnică a procesului de studii	Membrii Departamentului	Pe parcursul anului	executat
19	Resurse materiale și financiare pentru procesul învățământ	Comisia de calitate al facultăților USEFS; Audit intern	Pe parcursul anului	executat
20	Angajarea în câmpul muncii și continuarea studiilor	Comisia de calitate al facultăților USEFS; Consiliul calității	Iunie	

Suplimentar, la activitățile monitorizate menționăm următoarele: actorii interni dezvoltă și implementează aceste politici prin intermediul unor structuri și procese adecvate, implicând în același timp și actori externi. Printre informațiile considerate foarte importante se află satisfacția studenților privind programele de studiu pe care le urmează, resursele disponibile de învățare și serviciile de sprijin pentru studenți.

Procesul de evaluare a satisfacției studenților reprezintă o dovadă a faptului că aatedrele USEFS sunt interesate de opinia studenților și le oferă acestora oportunitatea de a se exprima direct în legătură cu toate aspectele legate de mediul universitar. Acest proces ne va permite realizarea unei monitorizări interne eficiente cu identificarea posibilității de a îmbunătăți serviciile instituției noastre. Analiza a fost realizată în baza *chestionarului de evaluare a gradului de satisfacție a studenților*.

Sondajul privind gradul de satisfacție a studenților s-a realizat după finalizarea sesiunii de iarnă, în perioada 29–31.01.2018. Rezultatele sondajului permit atât stabilirea punctelor forte și/sau slabe ale disciplinelor predate în cadrul Programului de studii precum și creșterea performanțelor cadrelor didactice și a transparenței procesului educațional.

Răspunsurile la întrebări au fost apreciate cu ajutorul unei scale de tip Likert în cinci puncte, astfel 5 puncte fiind acordate calificativului „excelent” sau pentru „foarte mulțumit”, iar 1 punct calificativului „nesatisfăcător” sau „deloc mulțumit”.

Întrebările au fost structurate în felul următor:

- I. *Cadrul normativ al Programului de studii*
- II. *Curriculum pe discipline, managementul procesului de învățământ, procesul de predare-învățare-evaluare, cadre didactice*
- III. *Stagii de practică*
- IV. *Evaluarea rezultatelor academice*
- V. *Angajări în câmpul muncii*
- VI. *Serviciile universitare.*

Tabelele care reprezintă rezultatele prelucrării chestionarelor de evaluare se anexează.

Tabelul 2.2. Rezultatele prelucrării chestionarului de evaluare a gradului de satisfacție a studenților

Facultatea	Grupul evaluat	Aprecierile %				
		<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
Protecție, Pază și Securitate	I	2,00	5,00	14,00	38,00	40,00
	II	1,00	1,00	8,00	49,00	41,00
	III	2,00	3,00	4,00	31,00	59,00
	IV	3,00	1,00	13,00	40,00	42,00
	M1 %	2,00%	2,50%	9,75%	30,50%	45,50%
Kinetoterapie	I	5,00	15,00	27,00	16,00	37,00
	II	9,00	10,00	25,00	23,00	33,00
	III	2,00	8,00	12,00	48,00	30,00
	IV	3,00	17,00	14,00	46,00	20,00
	M2 %	4,00%	12,00%	16,8 %	37,20%	30,00%
Pedagogie	I	2,80	7,20	12,00	34,00	52,80
	II	2,81	4,82	15,20	22,70	49,38
	III	2,60	8,20	17,00	32,00	37,50

	IV	2,81	4,80	15,20	22,70	49,40
	M3 %	2,73%	6,62%	14,70%	26,70%	46,50%
Sport	I	2,60	13,10	42,10	29,50	12,00
	II	1,25	13,50	22,00	21,40	38,70
	III	2,40	12,90	31,40	28,50	26,00
	IV	1,30	14,20	40,20	20,00	34,00
	M4 %	1,80%	13,00%	33,90%	24,60%	27,60%
Media generală	M1+M2+M3+M4	2,63%	12,36%	17,56%	29,75%	37,40%

Nota:

1. **Grupul evaluat** – facultăților au evaluat la alegere grupuri de studenți, repartizați conform specialităților sau anului de studii.

2. **Aprecierile** - 1 - deloc mulțumit; 2 - puțin mulțumit; 3 – mulțumit; 4 – foarte mulțumit; 5 – excelent.

3. **M %** –media procentuală.

Această evaluare ne permite să colectăm și să analizăm datele care pot duce la îmbunătățirea activității în cadrul USEFS.

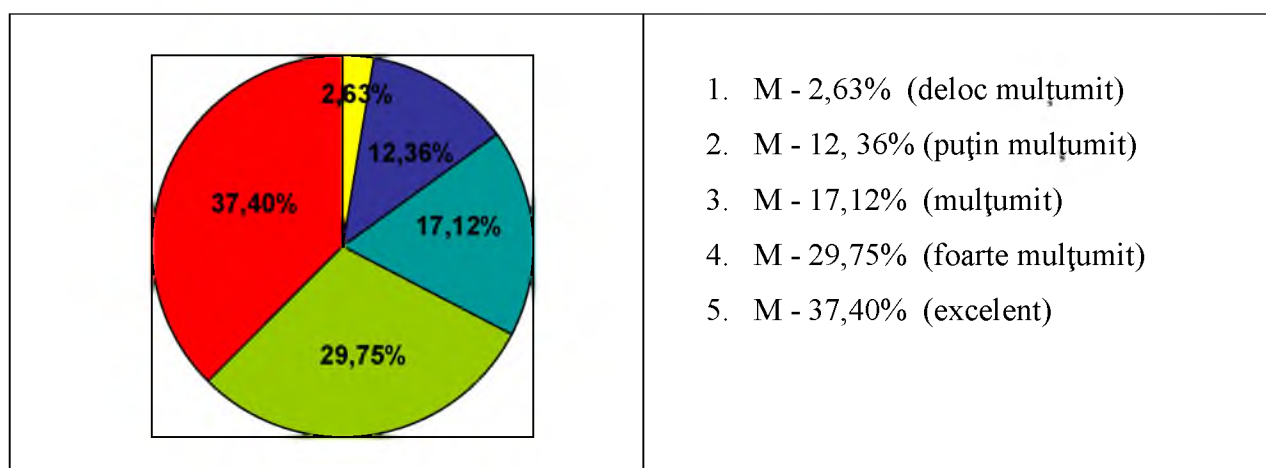


Figura 2.2. Media procentuală a gradului de satisfacție a studenților

Evaluarea reflectă aprecierea competențelor la nivel de cunoaștere, aplicare și integrare. Din analiza răspunsurilor din chestionar rezultă că studenții apreciază calitatea activităților didactice și practice, resursele de învățare, disciplinele studiate în raport cu cerințele programului de studiu și a pieței de muncă.

2.4.1. În scopul lărgirii orizontului informațional al studentului este necesară *corespunderea raportului disciplinelor fundamentale, de specialitate, de formare generală, stagiilor de practică*. Pentru acest lucru membrii Departamentului Management al Calității al USEFS, împreună cu responsabilii pentru asigurarea calității din cadrul catedrelor, au evaluat, pe parcursul anului universitar, corelația dintre numărul de ore și credite în conformitate cu prevederile planului-cadru, totodată corelarea dintre curs, seminar, lucrul individual în conformitate cu cerințele formale și formative, iar formele de evaluare se integrează în context didactic.

În rezultatul evaluărilor, s-a constatat prezența în portofoliile profesorilor a documentației, care permite deducerea corelării dintre cursul de lecții propus studentului, orele practice și seminare, precum și lucrul individual pentru formarea integră a specialistului în domeniu. Formele de evaluare, propuse de către profesori, se încadrează în contextul didactic. Pentru fiecare curs de lecții este elaborat curriculum - ul disciplinar, iar obiectivele curriculare asigură realizarea competențelor planificate.

2.4.2. *Programele de studii* sunt modificate și perfecționate încontinuu conform necesităților și cerințelor pieții muncii. De exemplu, la catedra Kinetoterapie, în acest an universitar au fost modificate mai multe discipline de studii conform cerințelor labile a pieții muncii, cum ar fi: *Kinetoterapia în ortopedie și Kinetoterapia în traumatologie* s-au redenumit în disciplinele: *Kinetoterapia în afecțiunile ortopedo-traumatologice* și *Kinetoterapia în afecțiunile reumatice*, iar disciplina *Masajul* s-a redenumit în *Masajul pentru întreținere corporală și SPA*, iar *Masajul II* în *Masajul terapeutic*, *Kinetoterapia în neurologie* și *Evaluarea neurologică* s-au comasat în *Neurorecuperare și terapie ocupațională*.

Toate modificările s-au făcut pentru îmbunătățirea calității procesului de studiu și respectiv creșterea nivelului de instruire a studenților.

2.4.3 Pe parcursul anului universitar 2017-2018 au fost *întreprinse acțiuni de modificare, îmbunătățire și actualizare a regulamentelor ce privesc desfășurarea vieții universitare*. De asemenea, în urma procesului de analiză și evaluare, s-a constatat respectarea tuturor regulamentelor, procedurilor și deciziilor luate de conducerea USEFS și a facultăților. Totodată, au fost verificate toate documentele de înregistrare analitică și sintetică ce privesc evidența datelor personale, activităților și performanțelor studenților (registre matricole, centralizatoare, cataloage, dosare personale etc.).

2.4.4. În rezultatul evaluării s-a stabilit că *structura curriculum-ului* la discipline conține: conceptul, obiectivele generale, administrarea disciplinei, obiectivele de referință, conținuturi, strategii didactice, sugestii de organizare a activității individuale, metode și instrumente de evaluare.

2.4.5. Un alt obiectiv, care a fost evaluat pe parcursul anului, este *procesul de predare – învățare – evaluare*. La acest capitol putem constata că în cadrul procesului de învățământ se aplică strategii didactice eficiente prin utilizarea în procesul de studii a tehnologiilor

informaționale, metodelor interactive de instruire a studenților și masteranzilor, atât la studiile cu frecvență zi, cât și cu frecvență redusă.

În procesul de predare-învățare-evaluare catedrele și facultățile implementează noi strategii și instrumente didactice în procesul de studii. Sunt utilizate platforme electronice, alte mijloace cum ar fi prezentarea suporturilor de curs în format on-line ce reflectă abordarea curriculară și contribuie la formarea competențelor specialiștilor în devenire. La acest subiect putem menționa necesitatea ajustării cursurilor de lecții, a cadrelor didactice, la cerințele de introducere a cursurilor în sistemul on-line prin aprobarea acestor cursuri la Consiliul Facultății, în Comisia științifico-didactică și publicarea notelor de curs la toate disciplinele.

2.4.6. *Evaluarea rezultatelor academice* reprezintă un proces de finalizare a studiului și este efectuat în conformitate cu cerințele existente. Toate cadrele didactice ale USEFS, ce au dreptul de evaluare a cunoștințelor studenților, elaborează metode și mijloace de evaluare autentice care asigură legătura dintre obiectivele curriculare și rezultatele învățării.

Cadrele didactice ale catedrelor facultăților USEFS au prezentat teste și bilete de examinare, care au fost elaborate în conformitate cu cerințele noi ale Ministerului Educației, Culturii și Cercetării al R. Moldova. Putem menționa că unele catedre, au păstrat formele vechi de examinare a cunoștințelor și abilităților studenților, din motiv că sunt probe practice, care nu presupune evaluarea cunoștințelor teoretice, ci abilităților fizice a acestora.

2.4.7. *Evaluarea personalului profesoral-didactic și auxiliar* s-a efectuat de comun acord cu Comisia Audit Intern al USEFS. Au fost monitorizate cadrele didactice la subiectul ce ține de competențe conform documentației studiilor de licență, master sau doctor, adecvate disciplinelor predate.

În urma evaluărilor a fost prezentată lista nominală a personalului profesoral-didactic, care asigură procesul didactic în cadrul Programului de studii, cu indicarea studiilor de bază, titlului didactic și științific. Iar rezultatele evaluării au demonstrat că potențialul didactic al USEFS este bun, dar e de dorit mărirea numărului de persoane cu grad științific, corespunzător disciplinelor predate.

Urmărind faptul că procesul instructiv este susținut de personalul didactic auxiliar, structura statelor de funcții, este necesar să fie acoperită cu cadre de rigoare cu funcția de bază în instituție.

Astfel s-a constatat că acoperirea cu personal didactic auxiliar este conformă statelor de funcții, în care calitatea și competența fiecărui cadru didactic auxiliar este la un nivel adecvat

instituției superioare de învățământ, cu atât mai mult că majoritatea persoanelor au studii superioare.

2.4.8. *Orientarea profesională*, ghidarea studenților în carieră. Activități de promovare a Programului în societate:

- Comunitatea academică realizează activități de formare a imaginii specialității în societate prin participarea la diverse expoziții, târguri, conferințe, simpozioane și alte evenimente culturale, științifice și publicitare.

- Documentația de activitate a catedrei, facultății conține activități de ghidare a studenților în carieră. Studenții beneficiază de consiliere în determinarea traseului de formare profesională.

2.4.9. *Activitatea de cercetare științifică* este parte componentă a planurilor operaționale și de dezvoltare strategică a catedrei:

- Gradul științific și experiența investigațională a resurselor umane implicate în cercetare corespund obiectivelor cercetării. Resursele activității științifice.

- Deseminarea prin publicarea în reviste naționale/internaționale a rezultatelor cercetărilor științifice.

2.4.10 *Activitatea de evaluare internă*. Activitatea de evaluare internă s-a desfășurat sub conducerea prorectorului responsabil de activitatea de învățământ și relații internaționale, la realizarea acestei activități participând:

- decanii și prodecanii facultăților;
- secretarul științific al universității;
- directorii de departamente;
- secretarul șef al fiecărei facultăți;
- responsabilul de calitate pe fiecare facultate.

Activitatea de evaluare internă se referă la perioada 01.09.2017 – 30.06.2018 și la următoarele domenii, analizându-se gradul de îndeplinire a criteriilor specifice fiecărui domeniu: activitatea didactică; activitatea studenților; cercetarea științifică; asigurarea calității întregului proces de învățământ; documentele universitare.

2.4.10.1. *Activitatea didactică.*

În urma procesului de analiză și evaluare a activității didactice (predare și evaluare), s-au constatat următoarele:

- a) îndeplinirea obiectivelor propuse prin programele de studiu;
- b) parcurgerea integrală a tematicilor cuprinse în fișele disciplinelor de studiu ale fiecărei discipline din planul de învățământ;

c) desfășurarea tuturor activităților didactice din cadrul programului conform programării activităților (orarului) și la un nivel calitativ ridicat. Respectarea acestei cerințe a fost probată de fiecare dintre controalele prin sondaj efectuate de către conducerea USEFS sau a facultăților;

d) respectarea sistemului de evaluare a activității studenților;

e) respectarea regulamentului de desfășurare a examenelor, finalizate cu rezultate bune și foarte bune;

f) asigurarea unei compatibilități depline între programele proprii și cele ale altor facultăți similare din țară și străinătate;

g) corespunderea fișelor disciplinelor la modificările ce apar în viața social-economică și pe planul cunoașterii.

2.4.10.2. Activitatea studenților.

Referitor la activitatea studenților și a implicării cadrelor didactice în îndrumarea și coordonarea acestora, în urma procesului de analiză și evaluare, s-a constatat îndeplinirea obiectivelor stabilite. În anul universitar 2017-2018 au fost realizate următoarele acțiuni:

- îmbunătățirea relațiilor student-profesor și student-universitate, prin activitățile de tutoriat desfășurate de către cadrele didactice îndrumătoare de grupă și de an, care s-au apropiat de studenți și s-au implicat în cunoașterea problemelor;

- prevenirea și rezolvarea problemelor acestora, privind absențele, rezultatele la teste și la examene;

- îndrumarea studenților la elaborarea lucrărilor pentru participarea la sesiunile de comunicări științifice și la cercurile de cercetare științifică etc.;

- toți studenții din anul terminal au beneficiat de o atență îndrumare din partea cadrelor didactice conducătoare de lucrări de diploma, în alegerea temei, efectuarea documentării și cercetării și în finalizarea lucrării;

- implicarea activă a cadrelor didactice în prevenirea, cunoașterea, înțelegerea și rezolvarea diverselor probleme cu caracter social ale studenților;

- antrenarea studenților în procesul de predare-învățare prin participarea activă a acestora la dezbaterile, discuțiile, analizele și studiile de caz realizate în cadrul cursurilor și seminariilor;

- implicarea studenților în discutarea și rezolvarea unor probleme ce privesc viața universitară, precum și în elaborarea și actualizarea regulamentelor USEFS, prin consultarea studenților și reprezentanților acestora din Consiliul Facultății, Comisiile de specialitate, Senatul Universității etc.

- îndrumarea și coordonarea de către conducerea facultăților și de către cadrele didactice a unor activități culturale, artistice și de divertisment desfășurate împreună cu studenții (întâlniri

cu personalități din domeniul afacerilor, *Balul Bobocilor*, reuniuni ce marchează diferitele sărbători naționale, festivități de absolvire etc.)

2.4.10.3. *Cercetarea științifică.*

La acest capitol au fost evaluate următoarele:

- îndeplinirea de către catedre și cadrele didactice din cadrul acestora a obiectivelor stabilite prin planul de cercetare (publicații în reviste de specialitate, participare la conferințe naționale și internaționale, granturi și contracte de cercetare științifică etc.);

- transpunerea rezultatelor activității de cercetare științifică desfășurată de către cadrele didactice ale facultăților în activitatea didactică și materialele necesare pregătirii profesionale a studenților.

Asigurarea calității procesului de învățământ:

a) îmbunătățirea permanentă a calității tuturor resurselor utilizate în activitatea de predare – învățare – evaluare;

b) respectarea obiectivelor stabilite prin planul de îmbunătățire a calității;

c) realizarea auditului intern al activităților didactice la nivel de facultăți;

d) actualizarea periodică a informațiilor prezentate pe site-ul USEFS.

Activități suplimentare.

În afară de chestiunile planificate și implementate, membrii Departamentului au luat parte la următoarele activități:

- munca în componența comisiei de admitere;

- participarea la ședințele Consiliilor facultăților și catedrelor;

- activitatea științifico-metodică a comisiilor catedrei;

- activitatea științifico-metodică a seminarelor practice a facultăților și catedrelor;

- activități în proiecte științifice;

- activitatea în componența comisiilor la examene, inclusiv la examenele de stat;

- participarea la manifestarea «Ziua calității»;

- participarea la manifestarea «Ziua ușilor deschise»

- participarea la manifestații sportive.

Departamentul Management al Calității a desfășurat 10 ședințe organizatorice referitor la activitățile planificate în anul de studii 2017-2018 (Tabelul 2.3).

Tabelul 2.3. Graficul realizării ședințelor Departamentului Management al Calității USEFS în anul de studii 2017-2018

Ședințe	Anul universitar 2017-2018									
	IX	X	XI	XII	I	II	III	IV	V	VI
1	S									
2		S								
3			S							
4				S						
5					S					
6						S				
7							S			
8								S		
9									S	
10										S

Notă: S – ședința Departamentului Management al Calității.

Departamentul Management al Calității a efectuat 43 controale la facultățile USEFS și catedrele acestora, precum și la alte structuri ce asigură calitatea procesului de instruire. Graficul controalelor efectuate și tematica acestora sunt expuse în Tabelul 2.4 și nota la acest tabel.

Tabelul 2.4. Graficul controalelor efectuate referitor la implementarea tehnologiilor inovative în procesul de studii al USEFS în anul de studii 2017-2018

№	Luni Structură Facultăți	IX	X	XI	XII	I	II	III	IV	V	VI
		1	Facultatea Sport	AI și DMC		AI		AI și DMC		AI	
2	Facultatea Pedagogie	AI și DMC			AI și DMC		AI		AI		AI și DMC
3	Facultatea Kinetoterapie	AI și DMC		AI		AI și DMC		AI		AI și DMC	
4	Facultatea PPS	AI și DMC			AI și DMC		AI		AI		AI și DMC
5	Facultatea cu Frecvență Redusă			AI	AI și DMC					AI și DMC	AI
6	Departamentul Formare Profesională Continuă		AI și DMC			AI și DMC			AI și DMC		
7	Centru de cercetări științifice		AI și DMC			AI			AI și DMC		
8	Biblioteca	AI			AI			AI		AI	
9	Ospătărie	AI		AI		AI			AI		AI
10	Căminul studentesc	AI			AI		AI			AI	

Notă: AI – Audit Intern; DMC – Departamentul Management al Calității;

Întrebări cu privire la plan (Tabelul 4):

IX (septembrie): Pregătirea cadrelor științifice. Finalizarea programului de studii și pregătirea cadrelor științifice.

X (octombrie): Resurse materiale și financiare pentru procesul învățământ. Planul de învățământ, curriculum-ul pe discipline.

XI- XII (noiembrie-decembrie): Monitorizarea activității de învățare. Asigurarea tehnică a procesului de studii. Accesul studenților la informație.

I-II (ianuarie-februarie): Activitatea de cercetare științifică, ca parte integrantă a formării profesionale. Stagii de Practică. Asigurarea socială a studenților.

III- IV (martie-aprilie): Orientarea profesională, ghidarea studenților în carieră .

V-VI (mai-iunie): Angajarea în câmpul muncii și continuarea studiilor .Sistemul de calificării/finalități prezentat în Programul de studii și în suplimentul la diplomă, titlul acordat absolvenților corespunde finalităților la domeniul respectiv de formare profesională.

2.5. Sugestii pentru îmbunătățirea activității de evaluare internă a calității

1) Informatizarea permanentă a întregului personal în vederea înțelegerii corecte a activității de evaluare internă, atât în ceea ce privește regulile după care aceasta se desfășoară, cât și modul în care se fructifică cel mai bine rezultatele.

2) Organizarea de workshop-uri cu caracter lucrativ, pe domenii de activitate.

3) Desfășurarea cursurilor de formare profesională susținute de specialiști în domeniu, ar avea un rol deosebit de important pentru îmbunătățirea activității de audit intern. În viitor, funcția de audit intern nu trebuie să rămână doar un mijloc de verificare a conformității, ci trebuie să fie poziționată astfel încât să adauge valoare organizației. Aceasta va identifica riscurile critice care afectează obiectivele organizației și care determină succesul sau nereușita acesteia, și va îmbunătăți performanța organizației.

3. RAPORT PRIVIND ACTIVITATEA COMISIEI AUDIT INTERN ÎN ANUL UNIVERSITAR 2017-2018

Auditul calității – reprezintă un proces sistematic, independent și documentat de evaluare obiectivă a dovezilor de audit pentru a determina în ce măsură sunt îndeplinite criteriile de audit prestabilite. În managementul calității, termenul de audit este utilizat în sensul de examinare a calității produselor, serviciilor, proceselor sistemului de management al calității. Auditurile calității reprezintă examinări sistematice ale activităților și rezultatelor acestora, referitoare la calitate, fiind planificate și programate în funcție de natura și importanța activităților.

3.1. Obiective strategice ale Comisiei Audit Intern:

- Evaluarea modului în care se aplică politica USEFS în domeniul calității și sunt realizate obiectivele stabilite în domeniul calității; elaborarea strategiei de implementare a sistemului de asigurare a calității în USEFS;
- monitorizarea îndeplinirii planului strategic al universității și a planului de îmbunătățire a calității activităților USEFS;
- planificarea propriu-zisă a auditurilor privind activitățile specifice;
- participarea activă la aplicarea regulamentelor și procedurilor ce privesc activitatea didactică din universitate/facultate/catedră;
- demararea procesului de autoevaluare la nivel de facultate/catedră în vederea obținerii autorizării/acreditării conform dispozițiilor legale.

3.2. Organigrama

În organigramă (Figura 3.1) este reflectată subordonarea funcțională a structurilor instituționale de asigurare a calității în cadrul USEFS. În acest context, structurile la nivel de facultăți și catedre reprezintă parte a sistemului de management intern al calității care planifică, evaluează și realizează indicatorii de performanță a calității procesului educațional în cadrul USEFS.

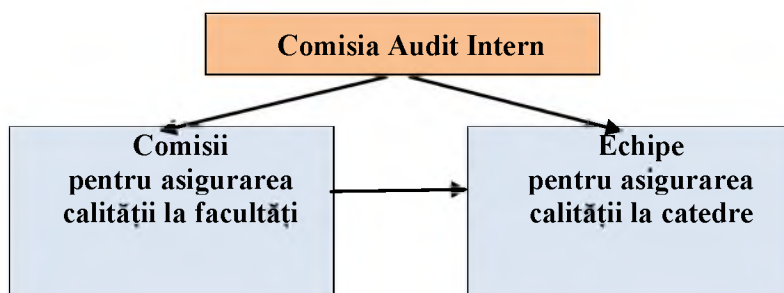


Figura 3. Subordonarea funcțională a structurilor instituționale de asigurare a calității în USEFS

3.3. Realizarea activităților de audit intern în anul universitar 2017-2018:

Procese auditate	Indicatori de performanță	Documente de referință Acțiunile realizate	Departamente auditate	Perioada
1. Cadrul normativ al programului de studii	Programul de studii este autorizat și funcționează conform actelor normative în vigoare	Acte legate de crearea, modificarea sau evaluarea Programelor de studii. S-au elaborat Planurile de îmbunătățire a Programelor de studii a USEFS.	Catedrele USEFS Facultățile USEFS Departament Studii	septembrie- octombrie 2017
2. Finalitățile programului de studii	Finalitățile Programului de studii, formulate în termeni de competențe, asigură obținerea calificării profesionale	Finalitățile Programului de studii, formulate în termeni de competențe; Obiectivele de învățământ sunt clare, precise, formalizate, explicite și concrete. Ele sunt exprimate în termeni de cunoștințe, abilități și aptitudini, competențe generice și specifice pe care studenții trebuie să le acumuleze pe parcursul perioadei de studiu.	Catedrele USEFS Facultățile USEFS Departament Studi	noiembrie- decembrie 2017
	Obiectivele și conținutul Programului de studii sunt corelate cu necesitățile economiei naționale (pieței muncii) în concordanță cu cadrul național al calificărilor	S-au verificat actualizarea curriculumului Programului, conținutul Programului este corelat cu cerințele pieței muncii. Conținutul Programului sunt orientate spre formare de competențe și au fost revizuit periodic în baza analizelor colegiale în colaborare cu studenții, absolvenții și cu reprezentanții angajatorilor.	Catedrele USEFS Facultățile USEFS Departament Studii	ianuarie- februarie 2018
3. Curriculum- ul pe discipline	Obiectivele curriculare asigură realizarea competențelor planificate	S-au analizat curriculumule pe discipline prin prisma atingerii rezultatelor planificate ale învățării. După actualizarea structura curriculum-ului la discipline a USEFS conține: <i>conceptul, obiectivele generale, administrarea disciplinei, obiectivele de referință, conținuturi, strategii didactice, sugestii de organizare a activității individuale, metode și instrumente de evaluare.</i>	Catedrele USEFS Facultățile USEFS Departament Studii	martie- aprilie 2018
	Strategiile didactice sunt orientate spre învățarea activă a studentului. Lucrul individual reflectat în curriculum corespunde volumului pretins în planul de	S-au analizat strategiile didactice aplicate în ședințele Comisiei de Audit Intern. S-au analizat curricula la discipline prin prisma volumului lucrului de sinestătător al studentului și bugetului de timp planificat. Strategiile didactice a	Catedrele USEFS Facultățile USEFS Departament Studii	martie- aprilie 2018

	învățământ.	profesorilor sunt axate pe metode interactive. Conform controlului efectuat, sarcinile și modalitățile de realizare a lucrului individual al studentului la catedre a USEFS sunt clar stipulate și se încadrează în volumul de timp planificat		
	Disciplinele de studii sunt asigurate cu suport curricular și baza de laborator adecvate atingerii competențelor planificate în cadrul USEFS	Existența laboratoarelor specializate adecvate obiectivelor planificate în cadrul disciplinelor de studii, analiza dotării acestora. Disciplinele de studiu sunt asigurate cu manuale elaborate în corespundere cu concepția curriculară a procesului de învățământ, ghiduri, alte materiale didactice care corespund curriculum-ului pe discipline, teoriilor și experiențelor moderne de învățare privind: Coerența obiectivelor curriculare conținuturilor și activităților de învățare; Orientarea studentului la învățarea activă; Orientarea studenților spre activități individuale de studiu; asigurarea atingerii obiectivelor generale și curriculare.	Catedrele USEFS Facultățile USEFS Biblioteca USEFS Departament Studii	martie-aprilie 2018
	Manualele, ghidurile corespund cerințelor moderne impuse suportului didactic. Suportul curricular este accesibil studenților (ca număr, ca mod de utilizare) pe platforma MOODLE a USEFS	Analiza calității materialelor didactice existente (pe suport hârtie și electronice). Măsuri de îmbunătățire. Materialele didactice sunt atractive, clare, explicite, ilustrate în mod adecvat, accesibile pentru contingentul respectiv de studenți. Nr. exemplare a manualelor de bază pe suport hârtie raportat la nr. de studenți. Pachetul didactic în format electronic pe platforma MOODLE conține - manuale electronice prezente în bibliotecă/platformă electronică/mediatecă.	Catedrele USEFS Facultățile USEFS biblioteca USEFS	martie-aprilie, 2018
4.Evaluarea rezultatelor academice	Evaluarea rezultatelor academice se realizează în conformitate cu cerințele existente, privind: -tipurile de	S-au organizat atestările și examinările studenților. Există transparența evaluării. Eficiența metodelor de evaluare aplicate.	Catedrele USEFS Facultățile USEFS Departament Studii	mai - iunie, 2018

	<p>evaluare (inițială, formativă, finală);</p> <p>-formele și modalitățile de evaluare (în scris, oral, examen, colocviu);</p> <p>-instrumente de evaluare (metode și tehnici de evaluare);</p> <p>testele și activitățile de evaluare.</p>			
	<p>Metodologia evaluării este în concordanță cu concepția pregătirii cadrelor orientată spre formarea competențelor</p>	<p>Sunt realizate diverse forme de evaluare academică a studenților. Metodele și mijloacele de evaluare autentică aplicate asigură legătura dintre obiectivele curriculare și rezultatele învățării.</p>	<p>Catedrele USEFS Facultățile USEFS Departament Studii</p>	<p>mai - iunie, 2018</p>
	<p>Testele aplicate sunt elaborate în conformitate cu concepția evaluării</p>	<p>Cerințe impuse testelor:</p> <ul style="list-style-type: none"> -subiectele trebuie să fie formulate explicit (clar, concis, precis), să fie reprezentative și relevante pentru materia verificată, să includă lista performanțelor la care se referă; -nr. itemilor se stabilește în funcție de obiectivele urmărite și de extinderea materiei; -complexitatea și lungimea întrebării să coreleze cu nivelul de dezvoltare mentală a subiectului testat; -să acopere materia propusă în aspectele sale esențiale și să corespundă ca grad de dificultate posibilităților subiecților testați; -se impune o dificultate gradată a itemilor, răspunsurile la unii itemi nu trebuie să sugereze răspunsurile la itemii care urmează; -angajarea itemilor în cadrul textului se face în funcție de dificultate, fie începând cu cei simpli, fie în ordine ciclică de dificultate; 	<p>Catedrele USEFS Facultățile USEFS Departament Studii</p>	<p>mai - iunie, 2018</p>
	<p>Se realizează o analiză sistemică a rezultatelor învățării și se întreprind măsuri de ameliorare a Programului</p>	<p>Rezultatele evaluării sunt utilizate ca un instrument de ameliorare a învățământului, de organizare a lui și a procesului pedagogic (perfeccionarea programelor, alegerea cadrelor didactice, perfeccionarea metodelor și suportului</p>	<p>Catedrele USEFS Facultățile USEFS Departament Studii</p>	<p>mai - iunie, 2018</p>

		pedagogic). Catedrele țin cont de calitatea instruirii și fac sistematic analiza rezultatelor.		
	Rezultatele evaluării sunt reflectate în borderouri, carnete de note, fișe academice, suplimente la diplomă	Sunt procese verbale privind analiza rezultatelor evaluărilor. Să elaborează Rapoarte anuale de activitate a catedrei/facultății. Să analizează documentația, a neconformităților depistate și a măsurilor de îmbunătățire continuă a calității documentelor interne și a celor eliberate absolvenților.	Catedrele USEFS Facultățile USEFS Departament Studii	mai - iunie, 2018
	Rezultatele evaluării finale atestă realizarea obiectivelor Programului: rezultatele probelor teoretice ale examenului de licență; calitatea tezelor / proiectelor de licență; tematica tezelor/proiectelor de licență este actuală; conținutul tezelor / proiectelor de licență atestă atingerea nivelului competențelor planificate	Să actualizează temele tezelor de licență/masterat. Temele tezelor/proiectelor de licență/masterat sunt adecvate obiectivelor Programelor de studii Catedrele/Facultățile să colaboreze cu beneficiarii în vederea definirii temelor proiectelor/tezelor corespunzătoare necesităților mediului socio-economic.	Catedrele USEFS Facultățile USEFS Departament Studii	mai - iunie, 2018
5. Personal profesoral didactic care asigură realizarea programului	Angajarea cadrelor didactice corespunde cadrului normativ și este conformă statelor de funcții.	În catedre a USEFS sunt: - Liste nominală a personalului didactic pe catedre care asigură realizarea Programelor cu indicarea calificărilor personale, studiile de bază, vârsta, vechimea în muncă, gradul științific și titlul didactic, sarcina didactică în instituția respectivă, angajările în alte instituții de învățământ. - Structura statelor de funcții cu indicarea modului de angajare pe unități de funcții.	Catedrele USEFS Facultățile USEFS Departament resurse umane	mai-iunie, 2018
	Cadrelor didactice au studii (de licență și masterat) adecvate disciplinelor predate	Pregătirea profesională a cadrelor didactice le permite realizarea Programelor de studii. Conform controlului efectuat calitatea și competența fiecărui cadru didactic în cadrul USEFS este la un nivel adecvat instituției superioare de învățământ. Personalul didactic (funcția) de	Catedrele USEFS Facultățile USEFS Departament resurse umane	mai-iunie, 2018

		bază al USEFS are formare psihopedagogică atestată.		
	Rata cadrelor didactice, care asigură programele de studii cu norma de bază în instituție, corespund prevederile regulamentare	Universitatea asigură acoperirea statelor de funcții ale cadrelor didactice la nivel cel puțin de 70% de titulari.	Catedrele USEFS Facultățile USEFS Departament resurse umane	mai-iunie 2018

3.4. Recomandările privind îmbunătățirea activității Comisiei Audit Intern a USEFS:

- a) Sporirea și perfecționarea continuă a calității procesului educațional.
- b) Conștientizarea importanței majore specifice activității de audit intern, atât în ceea ce privește regulile după care această activitate se desfășoară, cât și în ceea ce privește modul în care se poate „valorifica” cel mai bine această funcție.
- c) Permanenta actualizare a legislației specifice auditului intern și aplicarea normelor de audit în scopul auditării corecte și complexe a USEFS.
- d) Organizarea de workshop-uri pe diferite domenii de activitate (domeniul educație fizică și sport, psihopedagogie, cultura fizică recreativă, cultura fizică de recuperare, servicii hoteliere și turism, managementul culturii fizice etc.) care să îmbunătățească permanent și continuu instrumentarul metodologic ce caracterizează derularea misiunilor de audit intern în cadrul USEFS.
- e) În scopul îmbunătățirii activității Comisiei de Audit Intern se are în vedere participarea auditorilor interni ai Universității la diferite cursuri de formare profesională susținute de către specialiștii consacrați din acest domeniu.
- f) Continuarea și dezvoltarea continuă atât a relațiilor cu studenții, cât și a relațiilor cu absolvenții Universității de Stat de Educație Fizică și Sport.

4. CONCLUZII GENERALE

USEFS prezintă în anul universitar 2017-2018 o evoluție pozitivă privind misiunea și obiectivele stabilite în domeniul implementării sistemului de evaluare a calității. Obiectivele propuse și activitățile planificate au fost realizate în totalitate.

În anul curent de studii, în cadrul USEFS, prin consolidarea structurilor cu atribuții de evaluare și asigurare a calității din Sistemul de Management al Calității, s-a făcut trecere către un nou mod de organizare, planificare, desfășurare și raportare a activităților aferente managementului calității în concordanță cu Strategia *de asigurare a calității în USEFS, Manualul Calității, Sistemul de Management al Calității al USEFS, procedurilor de sistem, revizuite, discutate și aprobate în acest an de studii.*

În cadrul procesului de consolidare a Sistemului de Management al Calității s-au efectuat următoarele activități:

- 1) reorganizarea/reconstituirea structurilor;
- 2) definirea atribuțiilor la nivelul noilor structuri;
- 3) elaborarea/revizuirea/actualizarea, aprobarea și difuzarea regulamentelor și procedurilor privind organizarea și funcționarea structurilor din cadrul sistemului;
- 3) definirea modului de funcționare a sistemului și a organigramei Sistemului de Management al Calității;
- 4) revizuirea *Manualului calității și a Sistemului de Management al Calității al USEFS*, pentru reglementarea modului de funcționare a sistemului în conformitate cu noua viziune;
- 5) informarea/instruirea structurilor din sistem cu privire la planificarea activităților privind evaluarea și asigurarea calității la nivelul facultăților și catedrelor pentru anul 2017-2018.

Consiliul Calității colaborează cu toate structurile din cadrul USEFS în vederea implementării politicilor și strategiilor de calitate definite la nivelul instituției.

Pentru asigurarea funcționării în bune condiții a structurilor cu atribuții de evaluare și asigurare a calității, în anul 2018-2019, Consiliul Calității propune elaborarea, aprobarea și difuzarea unei proceduri operaționale prin care să se definească modalitatea de realizare a proceselor de planificare și raportare a activităților în sistemul de evaluare și asigurare a calității, precum și realizarea monitorizării activităților desfășurate de către structurile din cadrul Sistemului de Management al Calității.

În cadrul procesului de organizare și gestionare a documentelor din Sistemul de Management al Calității, Consiliul Calității a desfășurat o serie de activități care au condus la o mai bună organizare a întregului sistem de documente și la asigurarea fluxurilor de informații și documente privind evaluarea și asigurarea calității în cadrul USEFS. Astfel, în anul 2017-2018,

s-a realizat: reorganizarea și actualizarea bazei de date cu documentele SMC în vigoare în cadrul USEFS, elaborarea și difuzarea către toate structurile din cadrul instituției a unui format standardizat al regulamentelor și procedurilor, elaborarea, avizarea și comunicarea unei viziuni privind dezvoltarea și gestionarea documentelor din Sistemul de Management al Calității în USEFS. Pe baza analizei informațiilor colectate în Sistemul de Management al Calității, membrii Consiliului Calității au constatat faptul că la nivelul facultăților:

1) în anumite cazuri, documentele Sistemului de Management al Calității proprii nu au parcurs procedura de elaborare/revizuire-avizare-aprobare:

2) nu este utilizat un sistem de codificare care să permită o bună organizare și gestionare a documentelor SMC proprii.

În baza acestor constatări, Consiliul Calității propune elaborarea, aprobarea și difuzarea procedurii de sistem privind întocmirea, avizarea, aprobarea, difuzarea și retragerea documentelor SMC, prin care să fie extins sistemul de codificare la nivelul facultăților.

În ceea ce privește desfășurarea proceselor de audit intern al calității, atât la nivel de universitate, cât și la nivelul facultăților, au fost desfășurate misiuni de audit intern cu scopul evaluării calității activităților desfășurate. Din analizele efectuate, s-a constatat faptul că, în unele situații, la nivelul facultăților, în urma desfășurării procesului de audit intern, nu au fost constituite toate documentele aferente dosarului misiunii de audit intern. În acest sens, Consiliul Calității apreciază că este necesară instruirea suplimentară a membrilor comisiilor de evaluare și asigurare a calității constituite la nivelul facultăților pentru aplicarea procedurilor de sistem.

Cu privire la evaluare externă a programelor de studii, s-a constatat faptul că rezultatele evaluărilor desfășurate pe parcursul anului 2017-2018, reflectate în calificativele obținute au fost bune. Din analiza informațiilor și datelor colectate s-a constatat faptul că au existat situații în care, la nivelul decanatelor, nu au fost elaborate și implementate planuri cu măsuri de îmbunătățire a programelor de studii, dezbătute și aprobate în Consiliul Facultății, pentru corectarea neconformităților identificate cu ocazia evaluării externe, respectiv pentru implementarea recomandărilor formulate cu această ocazie. În acest sens, membrii Consiliului Calității propun ca, începând cu anul 2018, corectarea neconformităților/implementarea recomandărilor rezultate în urma evaluărilor externe a ANACEC să se realizeze conform unei proceduri operaționale a cărei implementare să fie monitorizată de către Departamentul Management al Calității și Departamentul Studii, prin responsabilul de programe universitare.

De asemenea, Consiliul Calității consideră că este important să se asigure transferul de experiență privind evaluarea externă a programelor de studii între decanate și propune constituirea și asigurarea accesului la toate concluziile comisiilor ANACEC conținute în rapoartele de evaluare externă a programelor de studii.

În ceea ce privește evaluarea anuală a calității programelor de studii, Consiliul Calității a constatat faptul că, la nivelul facultăților, pentru toate programele de studii, au fost desfășurate activități privind evaluarea periodică a calității, fiind aplicată Procedura privind inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studii PS-01. Pentru îmbunătățirea procesului de evaluare anuală a programelor de studii prin care să se asigure controlul și menținerea standardelor de calitate în perioada dintre evaluările periodice pentru toate programele de studii din cadrul USEFS, Consiliul Calității propune elaborarea Regulamentului privind inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studii, revizuirea Regulamentului de evaluare internă a programelor de studii se licență (2016), pentru a realiza o mai bună centrare a procesului de evaluare pe informații și date concrete și implementarea unui set de indicatori de performanță prin care să se realizeze ierarhizarea programelor de studii din cadrul USEFS în rezultatul evaluării anuale.

Procesul de examinare și notare a studenților, în anul 2017-2018, s-a realizat în conformitate cu prevederile Regulamentului privind evaluarea activității de învățare a studenților, aprobat de către Senatul USEFS, proces-verbal nr. 5 din 23.03.2011. În cadrul facultăților au fost desfășurate și raportate misiuni de audit intern care au avut ca obiectiv verificarea desfășurării procesului de evaluare și notare a studenților. Verificările au fost efectuate în perioada sesiunilor de examene. Pentru îmbunătățirea acestui proces, Consiliul Calității propune revizuirea Regulamentului privind evaluarea activității de învățare a studenților pentru introducerea/detalierea unor prevederi legate de planificare a evaluărilor finale, subiectele de evaluare/metode și tehnici de evaluare, comunicarea rezultatelor și contestarea rezultatelor.

Măsurarea satisfacției studenților a fost o activitate importantă desfășurată la nivelul tuturor facultăților/catedrelor în anul 2017-2018. Consiliul Calității a constatat faptul că activitatea s-a desfășurat în conformitate cu PS-07 – Procedura privind chestionarea studenților și PS-10 – Procedura privind evaluarea performanțelor cadrelor didactice. Rezultatele evaluărilor, prelucrate statistic și prezentate în rapoarte, au fost discutate individual cu cadrele didactice evaluate și cu decanii facultăților. Pentru îmbunătățirea procesului de evaluare a satisfacției studenților, se propune instruirea cadrelor didactice, a șefilor de catedre, a decanilor privind implementarea noului Regulament de evaluare profesională a cadrelor didactico-științifice din USEFS, aprobat la Senat, proces-verbal nr. 5 din 01.02.2018 (formulare/chestionare de evaluare, itemi de evaluare, etape, proces etc.) pentru a putea colecta date și informații relevante care să permită o analiză mai detaliată a satisfacției studenților, respectiv o mai bună evaluare a cadrelor didactico-științifice pe toate componentele de evaluare.

Pe parcursul anului de studii 2017-2018 au fost desfășurate 15 ședințe de lucru a membrilor Consiliului Calității. Chestiunile de la ordinea de zi a ședințelor Consiliului au fost analizate și discutate împreună cu reprezentanții Departamentului Management al Calității, Comisiei Audit Intern și cu invitarea, la necesitate, a șefilor de catedre, Departamentului Studii, Departamentului Formare Profesională continuă. La toate ședințele accentul preponderent a fost plasat pe asigurarea calității programelor de studii, calitatea și eficiența procesului educațional, calitatea pregătirii catedrelor, decanatelor pentru evaluarea externă a programelor de studii în vederea autorizării de funcționare/acreditării.

5. RECOMANDĂRI PRIVIND ASIGURAREA CONTINUĂ A CALITĂȚII PROCESULUI EDUCAȚIONAL ÎN CADRUL USEFS

Conform analizei rezultatelor obținute, se pot contura câteva recomandări, menite să ducă la îmbunătățirea managementului calității serviciilor educaționale oferite de universitate:

1. Elaborarea și difuzarea procedurii de sistem privind întocmirea, avizarea, aprobarea, difuzarea și retragerea documentelor din Sistemul de Management al Calității în cadrul USEFS.

2. Elaborarea unui sistem de codificare a documentelor SMC proprii la nivelul facultăților care să permită o mai bună organizare și gestionare a sistemului de documente SMC proprii.

3. Desfășurarea de sesiuni de instruire cu reprezentanții facultăților cu atribuții în elaborarea documentelor SMC cu privire la implementarea procedurii de sistem privind întocmirea, avizarea, aprobarea, difuzarea și retragerea documentelor SMC.

4. Elaborarea, aprobarea și difuzarea către structurile cu atribuții de evaluare și asigurare a calității din cadrul facultăților a unei proceduri operaționale privind planificarea activităților și raportarea în sistemul de evaluare și asigurare a calității care să reprezinte instrument-suport în planificarea activităților.

5. Instruirea membrilor Comisiei Audit Intern privind planificarea activității de audit intern al calității, etapele desfășurării auditului, documentele misiunii de audit etc.

6. Analiza necesarului de formare a competențelor membrilor structurilor cu atribuții de desfășurare a auditului intern al calității.

7. Desfășurarea de activități de formare profesională a membrilor structurilor cu atribuții de desfășurare a auditului intern al calității cu privire la tehnici și metode de audit intern.

8. Elaborarea, aprobarea și difuzarea, împreună cu Departamentul Studii, a Regulamentului privind inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studii care să permită o evaluare anuală mai bună a programelor de studii, pe bază de date și

informații prin care se asigure controlul și menținerea standardelor de calitate în perioada dintre evaluările periodice pentru toate programele de studii din cadrul USEFS.

9. Constituirea și actualizarea unei baze de date privind observațiile și recomandările ANACEC pentru toate programele de studii evaluate și asigurarea/facilitarea transferului de experiență și informații între decanate/programele de studii din cadrul USEFS cu privire la evaluarea externă.

10. Dezvoltarea și implementarea unui set de indicatori de performanță prin care să se realizeze ierarhizarea programelor de studii din cadrul USEFS în urma evaluării anuale (Departamentul Studii).

11. Revizuirea, împreună cu Departamentul Studii, a Regulamentului privind evaluarea activității de învățare a studenților, aprobat de către Senatul USEFS, proces-verbal nr. 5 din 23.03.2011, pentru introducerea unor noi prevederi privind completarea regulilor de planificare și desfășurare a activităților de evaluare, comunicarea rezultatelor evaluării și contestarea rezultatelor etc.

12. Realizarea sesiunilor de instruire cu decanii, șefii de catedre și membrii Consiliului Calității privind aplicarea regulamentelor și procedurilor elaborate/revizuite.

13. Instruirea cadrelor didactice, a șefilor de catedre, a decanilor privind implementarea noului Regulament de evaluare profesională a cadrelor didactico-științifice din USEFS, aprobat la Senat, proces-verbal nr. 5 din 01.02.2018 (formulare/chestionare de evaluare, itemi de evaluare, etape, proces etc.).