

UNIVERSITATEA DE STAT DE EDUCAȚIE FIZICĂ ȘI SPORT



CONSILIUL CALITĂȚII

APROBAT
la ședința Consiliului Calității
proces-verbal nr. 07 din 05 mai 2020

PREȘEDINTELE CONSILIULUI CALITĂȚII
dr. hab., conf. univ., BUFTEA VICTOR

RAPORT

PRIVIND EVALUAREA ȘI ASIGURAREA CALITĂȚII ÎN CADRUL UNIVERSITĂȚII DE STAT DE EDUCAȚIE FIZICĂ ȘI SPORT ANUL DE STUDII

2019-2020

Chișinău, 2020

RAPORT PRIVIND EVALUAREA ȘI ASIGURAREA CALITĂȚII ÎN CADRUL UNIVERSITĂȚII DE STAT DE EDUCAȚIE FIZICĂ ȘI SPORT

I. CADRUL JURIDIC ȘI ORGANIZATORIC AL STRUCTURILOR DE EVALUARE ȘI ASIGURARE A CALITĂȚII DIN SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII AL USEFS

Strategia privind managementul calității, la nivelul USEFS, reflectă procesul de evaluare sistematică și îmbunătățire continuă a calității învățământului universitar, definirea direcțiilor de acțiune pe termen lung, a obiectivelor măsurabile precum și dezvoltarea de strategii și alocarea de resurse adecvate atingerii acestor obiective, fiind fundamentată pe principiul de bază conform căruia: un învățământ universitar de calitate poate fi realizat numai într-un mediu în care toate părțile implicate își asumă responsabilitatea pentru calitatea contribuției lor la îndeplinirea misiunii acestuia.

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.

Consiliul Calității USEFS este un organ consultativ al Senatului USEFS în domeniul calității și a fost creat prin ordinul rectorului nr. 17 din 11.02.2015, în corespundere cu prevederile Codului educației al Republicii Moldova nr. 152 din 17.08.2014 privind formarea structurilor SMC în cadrul instituțiilor de învățământ superior.

Misiunea Consiliului Calității este de a stabili, a documenta, a implementa, a menține și a îmbunătăți sistemul de management al calității din USEFS, în deplină concordanță cu cerințele învățământului superior al Republicii Moldova și ale celui european.

Obiective strategice:

- elaborarea conceptuală a sistemului de asigurare a calității, în sensul definirii structurii lui organizatorice și funcționale, precum și modul de integrare a acestuia în managementul strategic al USEFS;
- elaborarea/revizuirea/actualizarea strategiei de implementare a sistemului de asigurare a calității în USEFS;
- analiza rezistențelor obiective și subiective care pot fi generate de implementarea sistemului de asigurare a calității și propunerea de soluții privind depășirea lor;

- evaluarea procesului de implementare a managementului calității în USEFS și aplicarea măsurilor necesare;
- elaborarea/revizuirea/actualizarea strategiilor de evaluare internă și gestiunea acțiunilor de evaluare externă.

Consiliul Calității își organizează și desfășoară activitatea în conformitate cu actele normative în domeniul asigurării calității:

- *Codul Educației nr.152 din 17 iulie 2014 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr.319-324, art.634).*
- *Standarde și linii directoare pentru Asigurarea Calității în Spațiul European al Învățământului Superior (ESG), aprobat în cadrul Conferinței Ministeriale Erevan din 14-15 mai 2015.*
- *Metodologia de evaluare externă a calității în vederea autorizării de funcționare provizorie și acreditării programelor de studii și a instituțiilor de învățământ profesional tehnic, superior și de formare continuă, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 616 din 18.05.2016.*
- *Recomandări cu privire la implementarea și îmbunătățirea sistemului de management al calității (Dispoziția Ministerului Educației nr. 503 din 27 noiembrie 2014).*
- *Carta Universității de Stat de Educație Fizică și Sport, aprobată de către Ministerul Educației al Republicii Moldova, nr. IS-16 din 02 iunie 2015.*
- *Strategia de dezvoltare instituțională a USEFS, 2015-2020, aprobată de Senatul USEFS, proces-verbal nr. 11 din 25.06.2015;*
- *Politica de asigurare a calității USEFS, aprobată de Senatul USEFS, proces-verbal nr. 2 din 17.11.2014.*
- *Strategia privind managementul calității în USEFS 2015-2020, aprobată de Senatul USEFS, proces-verbal nr. 11 din 25.06.2015.*
- *Regulamentul de funcționare a infrastructurii calității USEFS, aprobat de Senatul USEFS, proces-verbal nr. 02 din 17.11.2014.*
- *Regulamentul de organizare și funcționare a Departamentului Management al Calității USEFS, aprobat de Senatul USEFS, proces-verbal nr. 02 din 17.11.2014.*
- *Regulamentul privind desfășurarea Activităților de Audit Intern al Calității USEFS, aprobat de Senatul USEFS, proces-verbal nr. 02 din 26.11.2015.*
- *Regulamentul de organizare și funcționare a comisiilor de asigurare a calității, aprobat de Senatul USEFS, proces-verbal nr. 02 din 26.11.2015.*
- *Manualul Calității (autori: Manolachi V., Demcenco P., Ghețiu A. și alții). ISBN 978-9975-131-72-8. Chișinău: Edit. USEFS, 2019. 147 p.*

- *Sistemul de Management al Calității* (autori: Demcenco P., Zavalișca A., Ghețiu A.). Chișinău: Edit. USEFS, 2019. 114 p.

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.

II. STRUCTURA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ÎN USEFS

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 drept scop ținerea sub control asigurarea calității procesului didactic și de cercetare în toate componentele sale.

Coordonarea activităților în domeniul implementării Sistemului de Management al Calității în cadrul USEFS se realizează prin intermediul structurilor interne ale calității ce asigură exercitarea funcției de asigurare a calității, integrată coerent în organigrama universității. Aceasta structura internă este formată din: Consiliul Calității, președintele căruia este prorectorul pentru dezvoltare academică și calitatea studiilor, Departamentul Management al Calității; Comisia Audit Intern, Echipele și Comisiile de asigurare a calității (la nivelul catedrelor de specialitate și facultăților universității).

III. PROGRAME REALIZATE (CANTITATIV ȘI CALITATIV) ȘI FORMELE DE ORGANIZARE

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 2019-2020, 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, Consiliul Calității monitorizează următoarele aspecte:

- 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.

O atenție deosebită este acordată monitorizării procesului de asigurare a calității programelor de studii din cadrul ciclului I și II, precum și de formare continuă.

IV. SISTEMUL DE MANAGEMENT INTERN DE ASIGURARE A CALITĂȚII

4.1. Structuri responsabile

Managementul calității în Universitatea de Stat de Educație Fizică și Sport este implementat și gestionat de structurile interne de asigurare a calității.

Managementul calității în cadrul USEFS se realizează printr-o structură organizatorică adecvată – structura asigurării calității – cu stabilirea responsabilităților și competențelor decizionale, care să faciliteze implementarea și îmbunătățirea permanentă a Sistemului de Management al Calității (SMC).

Structura organizatorică a asigurării calității din cadrul USEFS are la bază principiul conform căruia, SMC este condus la fiecare nivel instituțional de către managerul nivelului respectiv: nivelul universității – rector, facultate – decan, catedră – șef de catedră.

Infrastructura calității USEFS funcționează în baza regulamentelor proprii, aprobate de Senatul Universității și este formată din:

a) *Consiliul Calității*, organism consultativ pe lângă Senatul USEFS cu funcții de coordonare și luare de decizii în domeniul proiectării și implementării managementului calității în cadrul instituției, precum și autorizare a acțiunilor necesare în acest scop.

b) *Departamentul Management al Calității*, compartiment funcțional de suport pentru elaborarea, funcționarea, implementarea și certificarea SMC.

c) *Comisia Audit Intern* – subdiviziune subordonată Consiliului Calității, constituită din specialiști ai USEFS, din cadrul facultăților și serviciilor funcționale ale acestora, care dispun de o instruire adecvată și au ca parte a sarcinilor de serviciu participarea la activitățile de evaluare/auditare internă.

d) *Comisii de asigurare a calității* constituite la nivelul facultăților USEFS.

e) *Echipe de asigurare a calității* constituite la nivelul catedrelor de specialitate ale universității.

Astfel, organul suprem al universității este Senatul, deciziile căruia 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 Audit Intern. Prorectorul pentru dezvoltarea academică și calitatea studiilor organizează, monitorizează și interacționează structurile menționate.

Consiliul Calității desfășoară o acțiune explicită și sistematică pentru asigurarea calității și, prin aceasta, pentru sporirea atractivității și competitivității USEFS. Această acțiune este parte a unui învățământ performant și are în vedere următoarele direcții:

- a) dezvoltarea sistemului de management al calității în USEFS, a criteriilor și metodologiei de evaluare și auditare a acestuia în scopul îmbunătățirii continue;
- b) stabilirea explicită a obiectivelor universității privind asigurarea calității prin strategii și planuri operaționale;
- c) evaluarea și acreditarea internă și externă a programelor de studii;
- d) evaluarea corpului academic de către studenți, colegi, respectiv de către conducerea departamentelor și a universității, sub aspectul calificării și competenței profesionale, abilităților didactice, inițiativii și angajamentului;
- e) prezența unui feed-back în relația cu angajatorii și adaptarea programelor în raport cu cerințele pieței muncii;
- f) monitorizarea sistematică a inserției absolvenților pe piața muncii;
- g) prezența unui feed-back continuu în relația cu studenții și disponibilitatea de a prelua sugestii, propuneri, critici din partea studenților;
- h) calitatea infrastructurii sub aspectul dotării spațiilor de învățământ, bibliotecilor, laboratoarelor, facilităților sportive și de recreere și a căminelor studențești;
- i) auditarea sistematică a modului de folosire a resurselor umane și materiale;
- j) competitivitatea în raport cu cercetările științifice de referință și cu criterii internaționale de evaluare a producției științifice;
- k) măsura în care USEFS generează inovație în știință, tehnologie, cultură, artă, organizarea societății etc.

Progresele pe aceste direcții sunt monitorizate continuu prin structuri specifice create la nivelul USEFS, al facultăților, al catedrelor și departamentelor.

Studenții sunt membri cu drepturi depline în procesul de asigurare a calității și întocmesc anual, prin reprezentanții lor din Senat, un raport de evaluare a asigurării calității universitare, pe care îl fac public.

4.2. Proceduri/mecanisme noi implementate/testate la nivel instituțional

În concordanță cu deciziile strategice adoptate în USEFS, Consiliul Calității a optat în anul de studii 2019-2020 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 condițiile create cu aplicare a formei online.

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

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 2019-2020, 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.

În baza acestor constatări, Consiliul Calității propune 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.

4.3. Exemple/date statistice/indicatori de creștere a calității

Consiliul Calității și-a organizat și desfășurat activitatea în anul de studii 2019-2020 în conformitate cu Planul operațional privind managementul calității.

În Tabelul 1 este prezentat graficul ședințelor organizate de Consiliul Calității în anul universitar 2019-2020:

Tabelul 1. Graficul ședințelor Consiliului Calității USEFS în anul universitar 2019-2020:

	Lunile anului de studii 2019-2020									
	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;
- (pentru lunile II-VI ședințele s-au derulat online).

În cadrul ședințelor Consiliului Calității s-au discutat și aprobat decizii referitor la:

- Monitorizarea procesului de autoevaluare a programelor de studii pentru ciclul II și formare profesională continuă a cadrelor didactice de educație fizică și sport, în vederea autorizării de funcționare provizorie/acreditării acestora.

- Monitorizarea procesului de revizuire/actualizare a cadrului reglementativ intern prin completare și adecvare la legislație și bunele practici naționale și europene.

- Monitorizarea procesului de dezvoltare a programelor de licență, masterat și formare profesională continuă a cadrelor didactice de educație fizică și sport (autorizarea provizorie a programelor noi înființate și acreditarea celor existente).

- Monitorizarea calității procesului de dezvoltare a personalului academic.

- Acordarea suportului metodologic/organizarea seminarelor metodice pentru cadrele didactice cu privire la asigurarea calității procesului educațional în cadrul USEFS.

- Monitorizarea procesului de evaluare a programelor de studiu de către angajatori/potențialii angajatori ai absolvenților USEFS.

- Monitorizarea procesului de evaluare a programelor de studiu de către absolvenții USEFS.

- Monitorizarea realizării indicatorilor de performanță ai procesului educațional în cadrul USEFS, inclusiv privind practica de specialitate, la ciclul I și II.

- Monitorizarea procesului de evaluare a satisfacției angajatorilor privind formarea profesională a absolvenților USEFS.

- Monitorizarea și analiza integrării în piața muncii a absolvenților universității.

- Monitorizarea ratei integrării studenților în structurile de luare a deciziilor: echipe de calitate, comisii de asigurare a calității, consiliile facultăților, Senat.

- Desfășurarea Congresului „Sport.Olimpism. Sănătate” Ediția a III-a, USEFS.

- Desfășurarea Conferinței Științifice Studentești.

- Controlul procesului de actualizare a informațiilor de pe pagina web a universității.

- Monitorizarea și evaluarea catedrelor și facultăților privind modalitățile, măsurile planificate și realizate în vederea asigurării transparenței informațiilor de interes public.

- Organizarea evenimentului „Ziua Mondială a Calității în USEFS”

- Elaborarea, aprobarea planurilor de activitate ale infrastructurii calității USEFS: echipe de calitate, comisii de asigurare a calității, Departamentul Managementului Calității, Comisia de audit intern.

- Monitorizarea procesului de implementare a planurilor de activitate ale infrastructurii calității USEFS: echipe de calitate, comisii de asigurare a calității, Departamentul Managementului Calității, Comisia de audit intern.

- Revizuirea/actualizarea procedurilor specifice Sistemului de Management al Calității USEFS și implementarea acestora la nivelul universității.

- Aplicarea mecanismelor de autoevaluare și asigurare a calității.

- Consolidarea infrastructurii de asigurare a calității la toate nivelurile universității, prin monitorizarea continuă a activității echipelor de calitate la catedre, a comisiilor de asigurare a calității la facultăți și a Departamentului Management al Calității, Comisia Audit Intern.

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.

Calitatea activităților de educație și cele științifice din cadrul universității, facultăți și departamente este evaluată intern și certificată extern în condițiile legii, iar rezultatele se prezintă la ședințele Consiliului Calității, se analizează și se aprobă cu recomandările de rigoare, apoi se fac publice, pe pagina web oficială a USEFS, prin rapoartele anuale de autoevaluare a calității activității academice realizate.

Referitor la 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. 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 de 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.

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 2020, corectarea neconformităților/implementarea recomandărilor rezultate în urma evaluărilor externe a ANACEC să fie monitorizată mai riguros 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 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.

Procesul de examinare și notare a studenților, în anul 2019-2020, 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/detalierăa unor prevederi legate de planificare a evaluărilor finale, subiectele de evaluare/metode și tehnici de evaluare, comunicarea rezultatelor și contestarea rezultatelor.

Evaluarea satisfacției studenților reprezintă o activitate importantă desfășurată la nivelul tuturor facultăților/catedrelor în anul 2019-2020, 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.

Reeșind din rezultatele obținute, pot fi formulate **punctele forte** ale activității USEFS, după cum urmează:

- Disciplinele de studii sunt asigurate cu suport curricular; Programele de studii oferite de universitate sunt de o calitate înaltă.

- Predarea în cadrul Programelor de studii se realizează în conformitate cu cerințele actuale ale școlii superioare.

- Calitatea procesului de instruire în cadrul Programului este înalt.

- Evaluarea studenților se realizează pe nivelele cunoaștere, aplicare, integrare, condiție prevăzută în curricula pe discipline.

- Planurile de studii sunt elaborate în conformitate cu cerințele actuale.

- Programul asigură formarea competențelor profesionale necesare pieței muncii.

- Realizarea programului de studii este asigurat de către specialiști calificați în domeniu.

- Studenții sunt satisfăcuți de calitatea activităților didactice și practice susținute, corectitudinea evaluărilor, utilitatea disciplinelor studiate în raport cu cerințele programului de studii precum și resursele de învățare.

- Stagiile de practică se organizează în conformitate cu actele normative în vigoare.

- Realizarea stagiilor de practică are loc în baza convențiilor de parteneriat cu unitățile-bază de organizare a a stagiilor de practică.

- Existența unei baze tehnico-materiale la nivelul dotării celor mai bune universități europene și continuarea procesului investițional.

Punctele slabe ale activității USEFS le constituie:

- Informarea insuficientă a studenților cu privire la specializările duble.

- Evaluarea rezultatelor academice nu întotdeauna este obiectivă.

- Metodele aplicate în procesul evaluării nu întotdeauna sunt eficiente.

- Profesorii nu întotdeauna utilizează strategiile didactice eficiente în procesul de predare/învățare/evaluare.

- Studenții sunt informați insuficient cu privire la structurile de management intern al calității în cadrul USEFS și rolul acestora în creșterea satisfacției studenților.

- Dorința slabă de inserție a absolvenților în câmpul muncii conform calificării obținute.

- Procesul de ghidare și consiliere în carieră este valorificat insuficient de catedre și facultate.

Astfel, evaluarea, utilitatea disciplinelor predate, calitatea generală a procesului educațional de la nivelul fiecărei discipline, precum și relațiile dintre cadrele didactice și studenți au fost considerate corespunzătoare fișei postului. De asemenea, sunt binevenite și unele recomandări, care să îmbunătățească calitatea procesului educațional și să satisfacă cerințele actuale ale studenților facultăților USEFS.

În această ordine de idei, se menționează importanța rezultatelor obținute în cadrul chestionării studenților, relevanța situației existente și a măsurilor ce trebuie a fi întreprinse în vederea sporirii calității serviciilor prestate de către USEFS, care va genera îmbunătățirea percepției studenților cu privire la calitatea globală a mediului academic.

Totodată, este de reamintit că situația de criză din primăvara anului 2020, provocată de pandemia Covid-19, a scos la iveală problemele existente în societate, care, cu certitudine a adus aportul la o schimbare radicală a sistemului educațional.

Transformarea procesului educațional trebuie să includă o implicare mai largă a studenților în calitate de parteneri activi ai cadrelor didactice. Pe altă parte, pentru cadrele didactice devin foarte importante abilitățile de adaptare la nou, manifestând creativitate și originalitate, să-și schimbe propria paradigmă de învățare, să gândească într-un plan mai actualizat de comunicare și să identifice noi modalități de a motiva studenții să învețe a învăța în condiții noi.

În acest context a devenit util faptul de identificare a principalelor aspecte ale procesului educațional online în cadrul USEFS în condițiile stării de urgență și determinarea gradului de satisfacție a studenților față de această formă de organizare a procesului didactic.

Studiu a cuprins un sondaj aplicat în perioada mai-iunie 2020 unui eșantion de 240 respondenți – studenți ai facultăților Pedagogie, Sport, Kinetoterapie și Protecție, pază și securitate din cadrul Universității de Stat de Educație Fizică și Sport.

Astfel **se stabilește** că procesul de implementare a învățământului la distanță în cadrul Universității de Stat de Educație Fizică și Sport este limitat, pornind de la specificul programelor de studii superioare de licență și de master ale Universității de Stat de Educație Fizică și Sport, precum și caracterul paramedical al disciplinelor de la programele de studii din domeniul de formare profesională *Motricitate specială și recuperare*, care presupun ponderea crescută a disciplinelor practice, necesar fiind contactul direct profesor-student. Utilizarea elementelor învățământului la distanță în cadrul procesului educațional se realizează concomitent cu activitățile didactice desfășurate în sălile sportive și de curs. Astfel, în cadrul USEFS sunt pe larg aplicate în procesul de predare-învățare-evaluare resurse educaționale digitale, precum: platformă electronică MOODLE, catalogul electronic al colecției bibliotecii USEFS și repozitoriul instituțional. În regim online, la un șir de unități de curs, este realizată și evaluarea curentă a studenților prin utilizarea diverselor modalități, care dau posibilitatea de a aprecia cunoștințele și competențele studentului: testări, referate, lucrări individuale, portofolii, eseuri, studii de caz, proiecte, etc.

Odată cu instituirea regimului stării de urgență în Republica Moldova, începând cu 17 martie 2020, procesul educațional în sălile de curs a fost suspendat. La nivelul managementului universitar au fost luate un șir de decizii în scopul gestionării eficiente procesului educațional

online în cadrul USEFS, după cum urmează: Dispoziția rectorului nr. 8 din 17.03.2020 Cu privire la activitatea USEFS în perioada de suspendare a procesului de studii în sălile de curs; Ordinul rectorului nr.8 din 23.03.2020 Cu privire la organizarea activităților didactice în sistemul online; Dispoziția rectorului nr.11 din 26.03.2020 Cu privire la prelungirea suspendării procesului educațional în sălile de studii; Dispoziția rectorului nr.13 din 03.04.2020 Cu privire la reluarea procesului educațional la distanță; Dispoziția rectorului nr.14 din 06.04.2020 Cu privire la organizarea sesiunii de evaluare semestrială a studenților din anii terminali. Totodată, în conformitate cu Ordinul rectorului nr.8 din 23.03.2020 Cu privire la organizarea activităților didactice în sistemul online în cadrul USEFS, a fost creat *Grupul de coordonare a activităților didactice online*, care este în contact cu membrii comunității academice, oferind soluții digitale, consiliere și sprijin tehnic la necesitate și facilitează procesul de comunicare și predarea online. În urma instruirilor în vederea formării abilităților tehnologice ale cadrelor didactice, în cadrul procesului educațional online au fost utilizate următoarele platforme de gestionare a conținuturilor digitale:

platforma MOODLE, ZOOM, catalogul electronic al colecției bibliotecii USEFS, repozitoriul instituțional; precum și poșta electronică, skype, grupuri pe viber, messenger, platforma online classroom.google.com, Screen-record, Jitsi Meet, Cisco Webex, Youtube – prin intermediul cărora au fost plasate/transmise/analizate/evaluate materialele necesare pentru desfășurarea orelor de curs/seminarelor/lecțiilor de laborator. Modalitățile de organizare a procesului didactic online au fost selectate la discreția titularilor de curs și în funcție de posibilitățile tehnologice ale studenților.

Un alt obiectiv l-a constituit determinarea **gradului de satisfacție a studenților față de** procesul educațional online în condițiile suspendării procesului didactic în sălile de curs. Pentru realizarea acestuia, a fost desfășurat un sondaj pe un eșantion de 240 studenți ai facultăților Pedagogie, Sport, Kinetoterapie și Protecție, pază și securitate din cadrul Universității de Stat de Educație Fizică și Sport. În acest scop au fost formulate întrebări cu referire la principalele aspecte ale procesului educațional online, precum și la propunerile de îmbunătățire a acestuia.

În Figura 1 sunt prezentate rezultatele obținute la întrebarea «Cum apreciați nivelul de organizare a procesului de învățare online în cadrul USEFS în perioada suspendării procesului educațional în sălile de curs?». Majoritatea respondenților – 59%, au apreciat procesul educațional online cu calificativul «bine», 29% - «foarte bine», 15% - «slab» și 3% - «foarte slab».

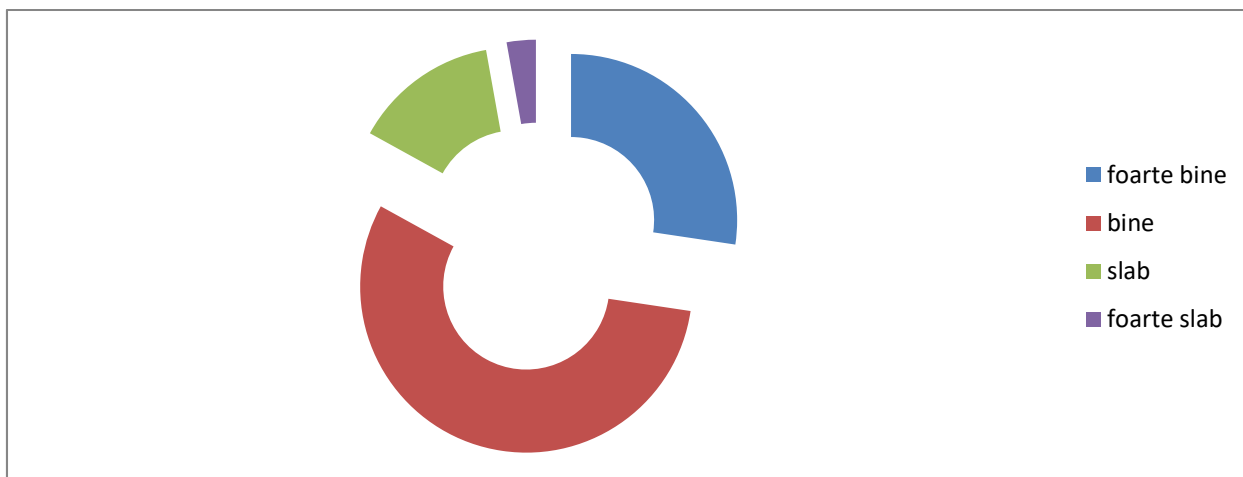


Figura1. Reflectarea grafică a răspunsurilor cu privire la nivelul de organizare a procesului didactic online în cadrul USEFS în perioada suspendării procesului educațional în sălile de curs (%)

Cu privire la întrebarea: «Care, după parerea Dvs, sunt punctele forte ale procesului educațional online?», răspunsurile pot fi grupate în patru categorii, după cum urmează: 33% dintre studenți au menționat ca avantaje ritmul propriu de învățare, confort, în dependența în timp și spațiu; 25% dintre respondenți s-au referit la relația cu profesorul în cadrul acestui proces – interacțiune neconstrângătoare și liberă cu profesorul, feedback prompt, relație pedagogic individualizată; 24% dintre respondenți au remarcat aspectele ce țin de reducerea consumului de timp și a cheltuielilor de transport și cazare; 15% dintre studenți au formulat drept punct forte al procesului didactic online, faptul că acesta «sprijină, favorizează un sentiment de libertate și încredere în propriile forțe» - Figura 2.

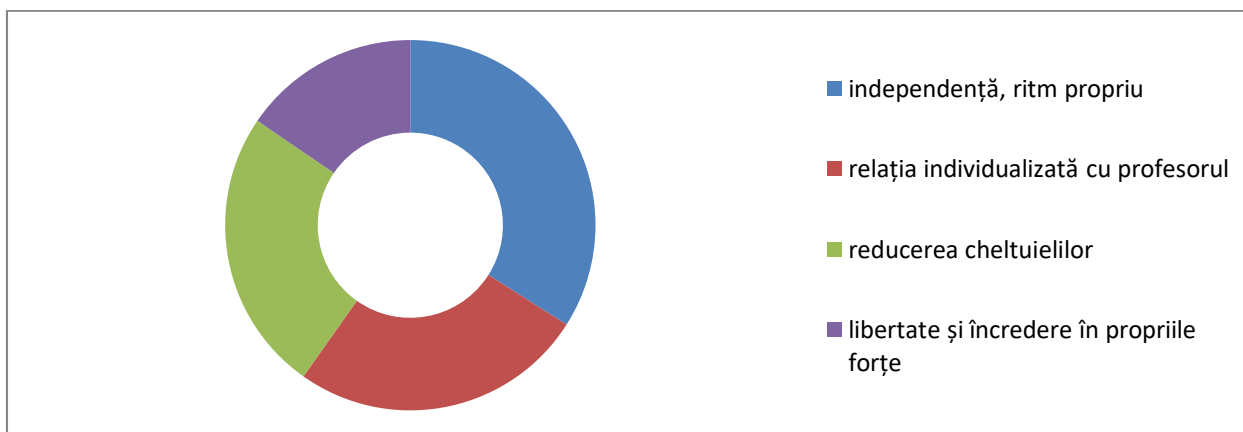


Figura2. Reflectarea grafică a răspunsurilor cu privire la punctele forte ale procesului educațional online (%)

În Figura 3 sunt reflectate răspunsurile la întrebarea: «Care, după parerea Dvs, sunt dezavantajele procesului educațional online?», care ar putea fi grupate pornind de la câteva aspecte: posibilitățile tehnologice ale studenților și ale cadrelor didactice, calitatea comunicării online și specificul programelor realizate în cadrul USEFS. Astfel, 41% dintre respondenți au menționat despre dificultățile în realizarea lecțiilor practice și a celor cu caracter paramedical, unde, pentru

formarea competențelor praxiologice, este necesar contactul direct profesor-student; 24% dintre studenți s-au referit la calitatea proastă a conexiunii la internet în orele de vârf; 22% dintre studenți au formulat în calitate de dezavantaj «posibilitățile limitate de a realiza procesul educațional online ale unor cadre didactice (lipsa computerului la domiciliu, nivelul insuficient de cunoaștere a computerului)»; iar 11% dintre respondenți s-au referit la faptul că «nu toți studenții au posibilitatea de a folosi tehnologiile IT de comunicare la distanță (lipsa computerelor sau accesului la internet, în mod special din zonele rurale)».

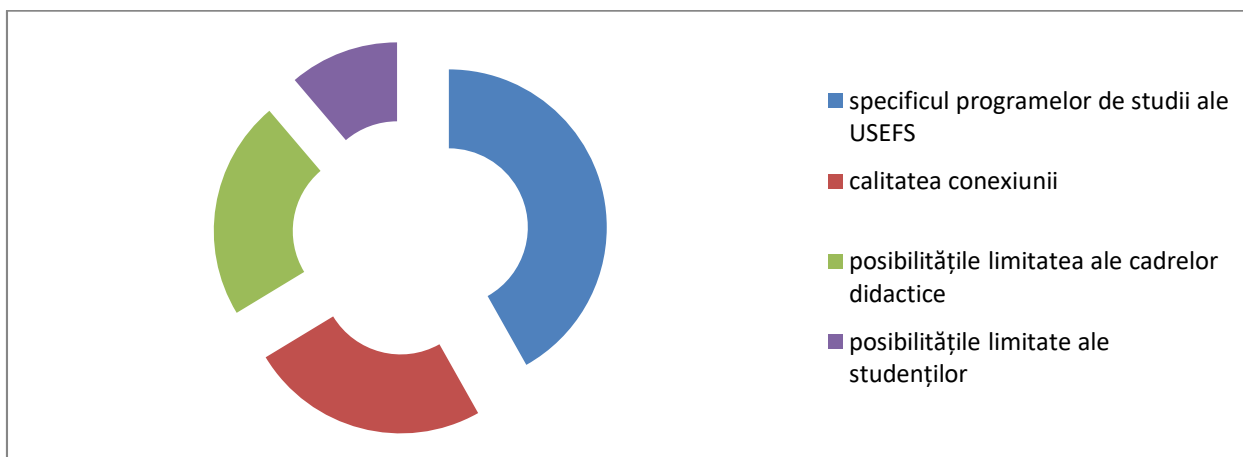


Figura3. Reflectarea grafică a răspunsurilor cu privire la dezavantajele procesului educațional online (%)

Cu privire la întrebarea: «Ce propuneri ați recomanda pentru eficientizarea procesului educațional online?», au fost formulate următoarele răspunsuri: activitățile de predare-învățare-evaluare online să fie realizate în paralel cu activitățile practice din sălile de curs în cadrul unui sistem educațional mixt; materialul teoretic la discipline să fie în totalitate în format digital și pus la dispoziția studenților; sarcinile de lucru să fie mai succinte și mai clare; în scopul asigurării obiectivității, este necesară formularea clară a criteriilor de notare în cadrul evaluării online; formarea competențelor digitale la un nivel avansat ale cadrelor didactice.

Concluzii. Exercițiul de învățare de la distanță în condițiile suspendării procesului educațional în sălile de curs a demonstrat că, competențele digitale trebuie dezvoltate pentru a contribui la eficiență în procesul de predare-învățare, crearea de sarcini, creativitate și comunicare eficientă. Accentul s-a pus pe colaborare și dezvoltarea autonomiei, dar în mod special, pe responsabilitate și învățarea de luare a deciziilor. Studentul - subiect al educației, trebuie să aibă un statut de coautor al unei învățări autentice, devenind un partener activ al profesorului, fiind interesat, în primul rând, pentru randamentul propriu. El este implicat în învățarea activă, dezvoltându-se autonomia și responsabilitatea pentru deciziile luate, care au o motivație intrinsecă. Studenții s-au adaptat mai repede noilor situații de învățare și au reacționat, în mare parte, pozitiv, la toate provocările cadrelor didactice, demonstrând înțelegere și implicare activă. Modernizarea învățământului superior de educație fizică implică formarea cadrelor didactice pentru

transformarea materiei în programe de învățare digital și dezvoltare a unor cursuri online cu pași prestabiliți, unde studenții primesc un feedback în timp real. Suspendarea procesului didactic în sălile de curs în condițiile stării de urgență a constituit o premisă pentru dezvoltarea tehnologiilor de instruire la distanță la Universitatea de Stat de Educație Fizică și Sport. În cadrul procesului educațional combinat, aplicarea eficientă și dezvoltarea resurselor educaționale digitale va asigura o calitate înaltă a formării profesionale a viitorilor specialiști în domeniul educației fizice și sportului.

În urma analizei rezultatelor obținute, se pot contura câteva *recomandări*, menite să ducă la îmbunătățirea managementului calității universitare adresat studenților ca principali clienți ai serviciilor educaționale oferite de universitate:

- reevaluarea sistemului modular de organizare a procesului de învățământ;
- consultarea studenților în realizarea programului de activități extracurriculare;
- desfășurarea online a anchetării studenților și masteranzilor.
- implicarea studenților în promovarea universității prin implementarea unor proiecte specifice;
- prezența angajatorilor în comisii la nivel de facultate, care constituite pentru dezvoltarea parteneriatelor cu mediul de afaceri, trebuie exploatată în beneficiul studentului absolvent;
- susținerea studenților în promovarea și diseminarea rezultatelor activităților practice prin publicarea de articole științifice și participarea la manifestări științifice din domeniu.

Având în vedere rezultatele obținute, prin datele prelucrate privind așteptările studenților USEFS, Consiliul Calității recomandă susținerea chestionării periodice la nivel de management universitar, cu revizuirea/actualizarea acestora în dependență de cerere și ofertă, prin monitorizarea procesului de către Departamentul Management al Calității și Comisiile de asigurare a calității.

Evaluarea activității didactice a personalului didactic și științifico – didactic de către studenți este obligatorie, rezultatul fiind făcut public pe pagina web oficială www.usefs.md.

În conformitate cu decizia Consiliului Calității USEFS, după finalizarea semestrului I și II a anului de studii 2019-2020 s-a desfășurat o cercetare în scopul determinării gradului general de satisfacție a profesorilor USEFS cu privire la oferta profesională a instituției.

Acest proiect permite realizarea unei monitorizări interne continue și eficiente, cu identificarea facilă a posibilității de ameliorare a serviciilor conexe universității, deoarece o caracteristică a societății contemporane este competiția dintre instituțiile de învățământ superior la nivel național, care stimulează într-un mod constructiv dorința universităților de a demonstra, că sunt pe poziții cât mai bune în ierarhia națională. USEFS, având drept strategie păstrarea

statutului de Universitate de cercetare avansată și educație, atribuie o importanță deosebită sistemului intern de evaluare a calității.

Pe fonul dinamicii continue a cererii și ofertei de servicii, rolul de satisfacție a profesorilor în instituțiile de învățământ superior este în continuă creștere. În consecință, se impune - la nivel didactic, de cercetare științifică și administrativ - o focalizare a interesului asupra strategiilor de creștere a satisfacția profesorilor, pentru atingerea dezideratelor instituției.

Reieșind din rezultatele obținute, pot fi formulate *punctele forte* ale activității USEFS, după cum urmează:

- Profesorii sunt asigurați cu suport didactic. Programele de studii oferite de universitate sunt de o calitate înaltă.
- Predarea în cadrul Programelor de studii se realizează în conformitate cu cerințele actuale ale școlii superioare.
- Calitatea procesului de instruire în cadrul Programului este înalt.
- Evaluarea profesorilor se realizează pe domeniile: cunoaștere, aplicare, integrare.
- Programul asigură formarea competențelor profesionale necesare pieței muncii.
- Realizarea programului de studii este asigurat de către specialiști calificați în domeniu.
- Profesorii sunt satisfăcuți parțial de calitatea activităților universitare privind salarizarea cadrului didactic.
- Necesitatea unei baze tehnico-materiale la nivelul dotării celor mai bune universități europene și continuarea procesului investițional.

Punctele slabe ale activității Universității le constituie:

- Informarea și colaborarea insuficientă a profesorilor cu privire la programele de mobilitate.
- Profesorii nu întotdeauna utilizează strategiile didactice eficiente în procesul de predare/învățare/evaluare.
- Procesul de ghidare și consiliere în carieră este valorificat insuficient de catedre și facultate.

Consiliul Calității recomandă susținerea chestionării periodice la nivel de management universitar, cu revizuirea/actualizarea acestora în dependență de cerere și ofertă, prin monitorizarea procesului de către Departamentul Management al Calității și Comisiile de asigurare a calității.

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.

Departamentul Management al Calității și Comisia Audit Intern a desfășurat ședințe organizatorice referitor la activitățile planificate în anul de studii 2019-2020, efectuând controale la facultățile USEFS și catedrele acestora, precum și la alte structuri ce asigură calitatea procesului de instruire.

Tematica controalelor:

Septembrie: Pregătirea cadrelor științifice. Finalizarea programului de studii și pregătirea cadrelor științifice.

Octombrie: Resurse materiale și financiare pentru procesul învățământ. Planul de învățământ, curriculum-ul pe discipline.

Noiembrie-decembrie: Monitorizarea activității de învățare. Asigurarea tehnică a procesului de studii. Accesul studenților la informație.

Ianuarie-februarie: Activitatea de cercetare științifică, ca parte integrantă a formării profesionale. Stagii de practică. Asigurarea socială a studenților.

Martie-aprilie: Orientarea profesională, ghidarea studenților în carieră.

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.

CONCLUZII GENERALE

USEFS prezintă în anul universitar 2019-2020 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 mare parte, iar din cauza situației create de pandemia Covid – 19 unele online, iar altele în parțial.

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

- 1) reorganizarea/reconstituirea, definirea atribuțiilor la nivelul structurilor de asigurare a calității;
- 2) consolidarea conlucrării și colaborării dintre responsabilii de asigurare a calității din cadrul USEFS, în vederea eficientizării procesului de organizare și funcționare a structurilor din cadrul SMC, implementării politicilor și strategiilor de calitate definite la nivelul instituției;
- 3) definirea modului de funcționare a sistemului și a organigramei SMC;
- 4) actualizarea *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 2019-2020;
- 6) desfășurarea eficientă a activităților planificate 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 2019-2020, 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;
- 7) monitorizarea permanentă a procesului de autoevaluare și evaluare externă a programelor de studii, ciclul I, II și de formare profesională continuă;
- 8) evaluarea gradului de satisfacție a studenților referitor la calitatea serviciilor oferite de USEFS, cu revizuirea chestionarului în conformitate cu cerințele actuale;
- 9) inițierea evaluării gradului de satisfacție a cadrelor didactice referitor la oferta profesională a instituției;
- 10) intensificarea controalelor de către Departamentul Management al Calității și Comisia Audit Intern în vederea monitorizării permanente a eficienței și calității procesului educațional;

11) acordarea suportului și consilierii metodologice membrilor echipelor și comisiilor de asigurare a calității referitor la implementarea SMC și raportarea proceselor.

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 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.

2. Revizuirea/actualizarea procedurilor de sistem referitor la inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studii; monitorizarea procesului de predare, învățare și evaluare; autoevaluarea programului de studii; evaluarea programelor de studii de către studenți, angajatori etc., în conformitate cu cerințele legislației în vigoare și a recomandărilor ministerului de resort.

3. 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.

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

5. 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.

6. Activizarea procesului de constituire și actualizare a 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.

7. 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).

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

9. Intensificarea aplicării în perspectivă a evaluării periodice a satisfacției studenților și cadrelor didactice la nivel de management universitar, cu revizuirea/actualizarea chestionarelor în dependență de cerere și ofertă, prin monitorizarea procesului de către Departamentul Management al Calității și Comisiile de asigurare a calității.

10. Identificarea oportunităților pentru formarea continuă în domeniul Management al calității a persoanelor responsabile de asigurarea calității în cadrul USEFS.

Vice președinte al Consiliului Calității
Director al Departamentului
Management al Calității

Ghețiu A., dr., lector univ.

Amelicichin E., dr., lect. univ.

Președinte al Comisiei Audit Intern

Mocrousov E., dr., conf. univ.