

UNIVERSITATEA DE STAT DE EDUCAȚIE FIZICĂ ȘI SPORT

CONSILIUL CALITĂȚII



APROBAT  
la ședința Consiliului Calității  
proces-verbal nr. 08 din 24 mai 2019

PRESEDINTELE CONSILIULUI CALITĂȚII  
(ca șeful unității) Petru DEMCENCO



**RAPORT**  
**privind evaluarea și asigurarea calității în cadrul**  
**Universității de Stat de Educație Fizică și Sport,**  
**anul de studii 2018-2019**

# **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., Zavalîșca 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 2018-2019, 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 acesteia, 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.

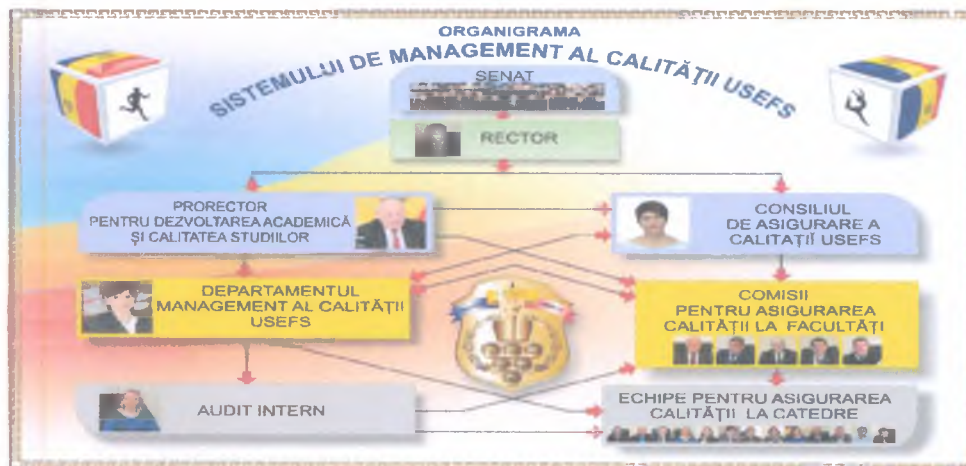


Fig. 1. Sistemul de management intern al calității în cadrul USEFS

Astfel, după cum este reflectat în organigramă (Figura 1), 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 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, inițiativei 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.

Studentii 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 2018-2019 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.

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.

În acest context și în conformitate cu noua viziune și rigorile înaintate de Ministerul Educației, Culturii și Cercetării, precum și a rezultatelor auditului intern, precum și a recomandărilor comisiilor de evaluare externă, a apărut necesitatea de a actualiza *Manualul Calității și Sistemul de Management al Calității USEFS*, decizie asumată de către Consiliul Calității, proces-verbal nr. 1 din 30.08.2018. Documentele actualizate au fost discutate, avizate și aprobate la nivel de structuri instituționale de asigurare a calității și se regăsesc în biblioteca USEFS, fiind publicate pe pagina web oficială [www.usefs.md](http://www.usefs.md), directoriul Consiliul Calității.

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 2018-2019, 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 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.

Totodată, în procesul de implementare a procedurilor de sistem și de proces s-a constatat că sunt necesare mici intervenții în conținutul acestora. Astfel, se propune în anul de studii 2019-2020 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.

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

Consiliul Calității și-a organizat și desfășurat activitatea în anul de studii 2018-2019 în conformitate cu Planul operațional privind managementul calității, avizat la ședința Consiliului Calității nr. 02 din 12 septembrie 2018 și aprobat la ședința Senatului USEFS, proces-verbal nr. 02 din 26.09.2018.

În Tabelul 1 este prezentat graficul ședințelor organizate de Consiliul Calității în anul universitar 2018-2019:

**Tabelul 1. Graficul ședințelor Consiliului Calității USEFS în anul universitar 2017-2018**

	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.

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 progrămelor 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 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 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”
- Organizarea evenimentului „Ziua ușilor deschise”.

- 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.

Ședințele Consiliului Calității USEFS au avut loc lunar. Astfel, în anul curent de studii au fost organizate și desfășurate 12 ședințe de lucru, iar respectarea, implementarea și evaluarea deciziilor a fost monitorizată permanent.

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 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 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.

Cu privire la evaluare externă a programelor de studii, s-a constatat faptul că rezultatele evaluărilor desfășurate pe parcursul anului 2018-2019: 6 programe de formare profesională continuă (2 – acreditare; 4 – autorizare provizorie) și 7 programe de studii la ciclul II, master (1 – acreditare, 6 – autorizare provizorie), 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 2019, 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 2018-2019, 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.

Evaluarea satisfacției studenților reprezintă o activitate importantă desfășurată la nivelul tuturor facultăților/catedrelor în anul 2018-2019. 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.

Cercetarea a fost realizată în perioada 21 – 28 ianuarie 2019 prin intermediul unui chestionar aplicat studenților celor 4 facultăți, ciclul I, studii cu frecvență, prin intermediul Comisiilor de Asigurare a Calității din cadrul facultăților USEFS. La sondaj au participat aproximativ **72%** din totalul studenților: anul I-II - 473 studenți, ceea ce constituie 71% și cei ai anilor terminali III-IV – 275 studenți – ceea ce constituie 74% din totalul studenților de la anii terminali la ambele cicluri de studii. Structural, eșantionul obținut reflectă în mod proporțional distribuția generală a studenților din USEFS la nivelul principalelor subgrupuri (facultate, vârstă, gen). Aceiași studenți au fost chestionați la finalul anului precedent de studii, astfel încât să se obțină o percepție intermediară asupra aprecierilor și așteptărilor lor.

Răspunsurile la întrebări au fost apreciate cu ajutorul unei scale de tip Likert din 5 puncte, astfel 5 p. fiind acordate calificativului „excelent”, iar 1 p. - calificativului „nesatisfăcător”. Astfel, putem menționa unele rezultate relevante pentru îmbunătățirea calității procesului educațional în USEFS:

1) *Curriculum pe discipline, managementul procesului de învățământ, procesul de predare-învățare-evaluare, cadre didactice*: majoritatea studenților le-au apreciat ca fiind **bune și foarte bune – 85,14%** dintre respondenții anului I; **67,47%** - la anul II și **85,82%** - la anul III de studii. Totodată, circa **40%** dintre studenții facultății Pedagogie , specialitatea ***Fitness și programe de recreare*** au apreciat ca fiind **suficient**, iar **9%** - au apreciat nivelul indicatorilor cu note **minime, în ce privește numărul disciplinelor de specialitate**, fapt ce ar trebui să ne atenționeze asupra calității conținutului curricular al Programului de studii, a gradului de pregătire profesională a cadrelor didactice și a calității desfășurării lecțiilor, prin prisma utilizării tehnologiilor moderne de instruire.

2) *Stagiile de practică*: aplicabilitatea practică a disciplinelor studiate, prestația studentului în cadrul stagiului, implicarea universității în realizarea obiectivelor stagiului, gradul de satisfacție al studenților în urma realizării stagiului, au fost apreciate de către studenți ca fiind **bune și foarte bune – 55,36%** dintre respondenți, la un nivel **mediu – 36,83%**, iar **2%**- nivel slab, acest fapt semnificând existența unor lacune în ceea ce privește conținutul unor discipline din planul de studii și utilitatea acestora pentru activitatea practică de viitor, precum și calitatea

procesului de organizare a stagiilor de către universitate (elaborarea suportului curricular pentru stagii, monitorizarea stagiilor, relația student-unitatea-bază).

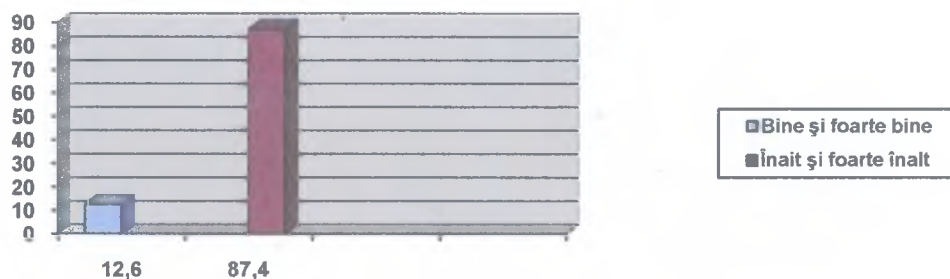
3) *Evaluarea rezultatelor academice*: obiectivitatea procesului de evaluare a rezultatelor școlare, realizarea evaluării pentru nivelele de cunoaștere, aplicare și integrare, eficiența utilizării mijloacelor în vederea unei evaluări obiective au fost apreciate de majoritatea studenților – **93,43%** la anul I; **69,85 %** - la anul II, **76,56%** - la anul III, cu **bine și foarte bine**. Totodată, aproximativ **5,78%** dintre respondenți au apreciat acest proces cu indicatorul **minim**. Pornind de la aceste rezultate considerăm că structurile interne de asigurare a calității din cadrul catedrelor, facultății, USEFS trebuie să acorde o atenție sporită acestei probleme, în special criteriilor de evaluare și apreciere a rezultatelor academice și eficienței metodologiei utilizate în evaluare.

4) *Angajări în câmpul muncii*: necesitatea continuării studiilor la următoarele cicluri, aplicarea unor mecanisme de orientare în carieră de către catedre/facultăți și aprecierea propriilor șanse de angajare în câmpul muncii: au apreciat **înalt și foarte înalt** necesitatea continuării studiilor **58,35%** dintre studenții anului I, **89,18 %** - dintre respondenții anului II și **72%** - studenții anului III. Totodată, o parte dintre respondenți: **18,38%** au apreciat aceasta necesitate cu note **minime și medii**, ceea ce ne face să credem că studenții sunt slab informați cu privire la acest subiect de către catedră/facultate, fapt confirmat de aprecierea **minimă și medie** în proporție de **40,15%** dintre respondenți a activității de orientare în carieră a studenților în timpul studiilor. Ceea ce explică un număr destul de mare de respondenți care își apreciază la nivel **minim și mai jos de mediu** șansele de angajare în câmpul muncii – **34,28%** dintre respondenți.

5) *Serviciile universitare*: calitatea vieții în căminele studențești, calitatea serviciilor oferite de biblioteca și cantina universității, au fost apreciate după cum urmează: **43,53%** dintre respondenții anului I, **31,27%** - la anul II și **60,35%** la anul III sunt **satisfăcuți** de acestea, totodată, **26%** dintre studenții sunt nemulțumiți și au apreciat cu nota minimă serviciile acestora.

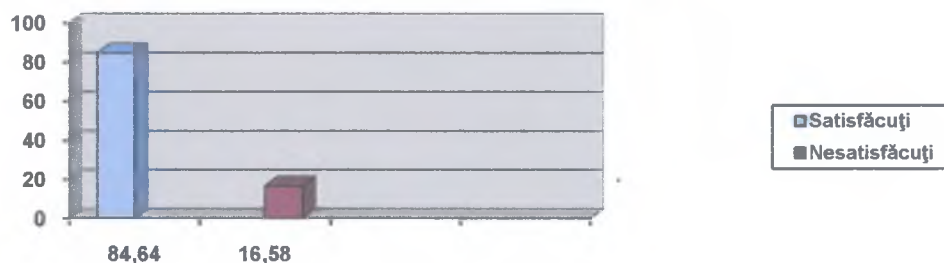
Studenților anului IV a fost aplicat un chestionar, în care, pe lângă întrebările cu privire la calitatea studiilor, accentul s-a pus pe indicatorul ce se referă la orientarea profesională și inserția pe piața muncii. Referitor la mulțumirea față de alegerea făcută privind specialitatea, studenții anului terminal din cadrul celor 4 facultăți USEFS au răspuns afirmativ în proporție de **74,27%** (**bine și foarte bine**), apreciind calitatea Programului de studii ca fiind **înalt și foarte înalt**, în proporție de **87,40%**.

Cu privire la aprecierea calității cursurilor/seminarelor din cadrul USEFS, respondenții au răspuns: foarte bun – 28,00%, bun – 39,02%, satisfăcător – 16,92%. Astfel, circa **87,64%** dintre respondenți sunt **satisfăcuți** de cursurile/seminarele ținute în cadrul USEFS.



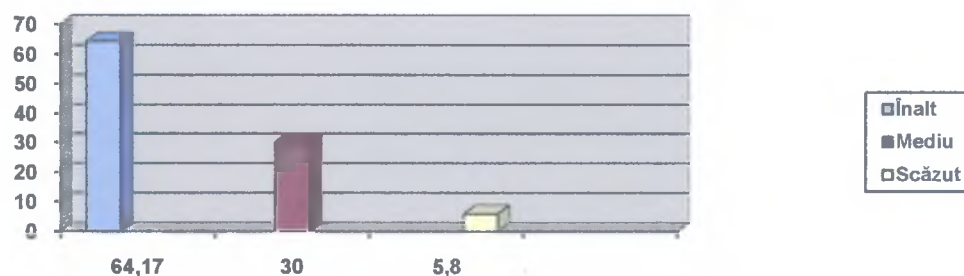
**Fig. 2. Satisfacția studenților privind alegerea specialității**

Totodată, 16,58% dintre respondenți s-au arătat ca fiind **nesatisfăcuți** de calitatea lecțiilor.



**Fig.3. Aprecierea calității cursurilor/seminarelor**

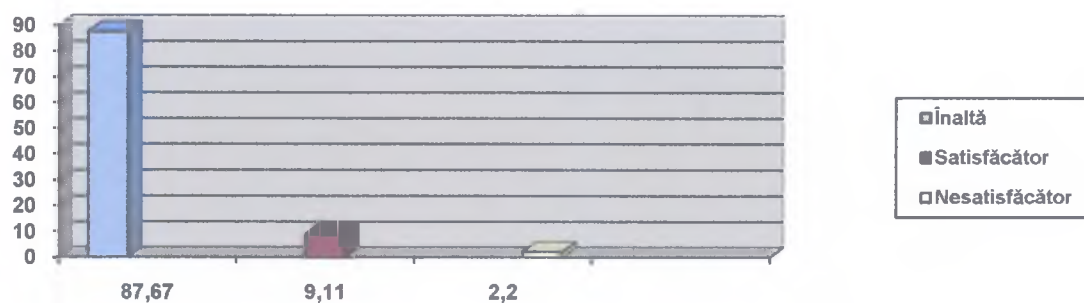
În ceea ce privește obiectivitatea evaluării cunoștințelor studenților de către profesori, circa 64,17% dintre respondenți au apreciat procesul evaluării ca fiind **obiectiv**, 30% - ca fiind **mediu**, iar 5,8% - și-au exprimat dezacordul total privind obiectivitatea evaluării.



**Fig.4. Obiectivitatea evaluării cunoștințelor studenților**

În acest context, considerăm că structurile interne de asigurare a calității din cadrul catedrelor, facultății, universității trebuie să acorde o atenție sporită acestei probleme, în special criteriilor de evaluare și apreciere a rezultatelor academice și eficienței metodologiei utilizate în evaluare.

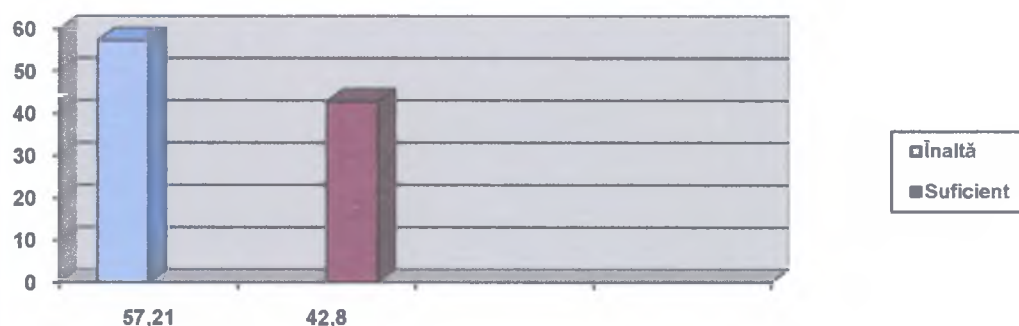
Una dintre problemele importante o constituie relația profesor-student. Majoritatea studenților au dat răspunsuri de apreciere **înaltă** a acestei relații – 87,67%, 9,11% - **satisfăcător**, și 2,20% - **nesatisfăcător**.



**Fig.5. Relația profesor-student**

Aceste rezultate semnifică existența anumitor lacune în relația profesor-student, care trebuie discutate și prevenite în cadrul activității catedrelor și facultății.

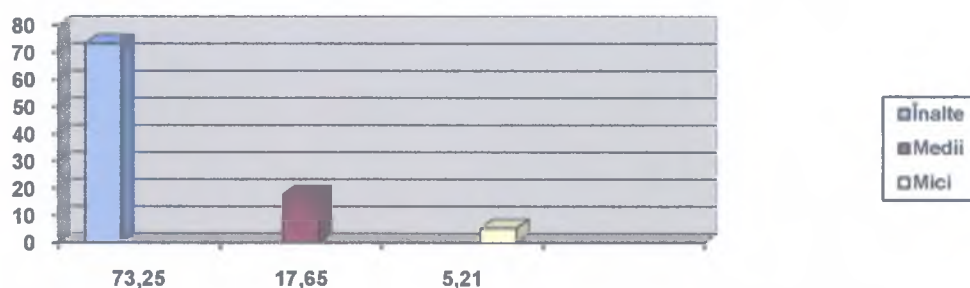
Cu privire la utilitatea Programului pentru inserția pe piața muncii, studenții au dat următoarele răspunsuri: **57,21%** au confirmat necesitatea înaltă a Programului, iar **42,80%** - l-au calificat ca suficient.



**Fig.6. Utilitatea Programului pentru inserția pe piața muncii**

Aceste date constituie un argument pentru revizuirea planurilor de învățământ în vederea compatibilizării acestora la exigențele pieței muncii.

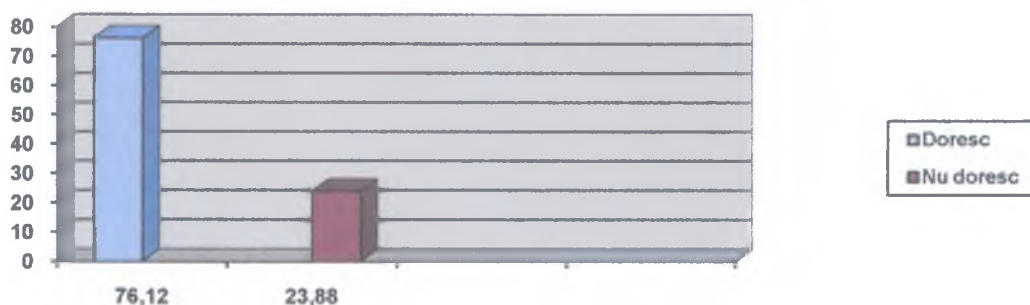
Referitor la șansele de angajare în câmpul muncii, studenții care le consideră **înalte și foarte înalte** sunt în proporție de **73,25%**, șanse **medii** – **17,65%**, și șanse **mici** – **5,21%**.



**Fig. 7. Șansele de angajare în câmpul muncii**

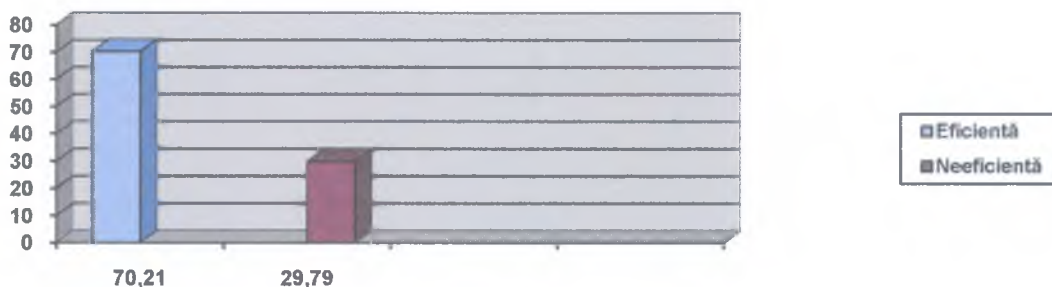


Totodată, studenții au fost întrebați, dacă doresc să activeze conform calificării obținute. Astfel, **76,12%** își doresc acest lucru, iar alții – **23,88%** au demonstrat dorința joasă sau lipsa acesteia privind activarea ulterioară conform calificării obținute la universitate.



**Fig. 8. Activarea conform calificării obținute**

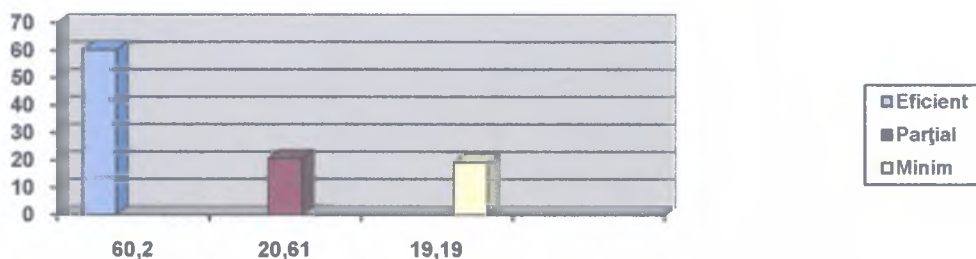
Eficientizarea integrării pe piața muncii ca urmare a unor specialități duble este recunoscută de majoritatea studenților – **70,21%**, pe când alții – **29,79%** nu au considerat integrarea profesională mai eficientă în rezultatul obținerii unor specialități duble.



**Fig. 9. Eficientizarea integrării pe piața muncii**

Acest fapt semnifică informarea insuficientă a studenților privind specializările duble și prioritățile acestora în condițiile unei concurențe pe piața muncii.

Cu privire la relația dintre sistemul de management al calității la nivelul USEFS și satisfacția studenților/absolvenților acesteia, studenții au răspuns: **60,20%** - au declarat acordul privind creșterea satisfacției datorită unui sistem de management al calității eficient, **20,61%** - acord parțial, iar **19,19%** - au apreciat această influență ca fiind una minimă.



**Fig.10. Satisfacția studenților/absolvenților**

Bilanțul general al sondajului de evaluare a satisfacției studenților arată în total gradul de satisfacție de **75,15%**.

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.
- În relația profesor-student mai există tendințe autoritare din partea cadrelor didactice.
- 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;

- Stagiile de practică sunt asigurate parțial cu suport curricular.

**Totodată, în comparație cu anul de studii 2017-2018,** poate fi remarcată creșterea satisfacției privind unii indicatorii, precum:

- Evaluarea rezultatelor academice cu 1,07%.
- Procesul de ghidare și consiliere în carieră cu 8,41%.
- Calitatea procesului de instruire cu 5,76%.

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. Având în vedere acuratețea cu care au fost culese datele, considerăm că răspunsurile studenților chestionați trebuie luate în considerație cu mare seriozitate. Astfel că, prezentele rezultate reprezintă o imagine a situației reale și identifică golurile atât informaționale, cât și administrative din USEFS și permite managementului să implementeze decizii corecte și plauzibile.

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:

- se recomandă revizuirea itemilor, deoarece stagiul de practică se desfășoară în semestrul VI, astfel nu poate fi evaluat veridic de către studenții anului I-III de studii;
- 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](http://www.usefs.md).

În conformitate cu decizia Consiliului Calității USEFS, după finalizarea semestrului I și II a anului de studii 2018-2019 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 fondul dinamicii continue a cererii și ofertei de servicii, rolul satisfacția 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.

Cercetarea a fost realizată prin intermediul unui chestionar aplicat profesorilor celor 4 facultăți, ciclul I și II de studii, prin intermediul Comisiilor de Asigurare a Calității din cadrul facultăților USEFS. La sondaj au participat aproximativ 67% din totalul profesorilor.

Alte obiective ale cercetării au vizat evaluarea satisfacției cu privire la:

- determinarea gradului de satisfacție a profesorilor privind calitatea studiilor în cadrul USEFS;
- indicarea punctelor tari și slabe ale procesului de studii în cadrul USEFS;
- formularea măsurilor de îmbunătățire a calității studiilor în cadrul USEFS.

Toate categoriile de întrebări au fost formulate astfel încât să atingă majoritatea aspectelor importante care asigură profesionalismul angajatului din momentul în care începe serviciul până la finalizarea acestora:

În contextul analizei răspunsurilor cu privire la indicatorii de calitate, acestea pot fi caracterizate după cum urmează:

**Ați mai activat în altă instituție de învățământ?** La această întrebare 60 % au răspuns pozitiv „da” și 40% au răspuns „nu”. După cum observăm majoritatea respondenților au o practică de angajare multiplă.

**De cât timp activați în cadrul USEFS?** Majoritatea respondenților 76,12% au o vechime de cel puțin 2 ani în această unitate de învățământ, iar 23,88% - mai puțin de 2 ani. Motivele pentru care au rămas sunt: posibilitatea de a fi titular, renumele și tradiția universității, încrederea și buna colaborare în cadrul colectivului de cadre didactice, rezultatele bune pe care le-au obținut cu studenții, localizarea USEFS în apropierea de domiciliu.

**Cum apreciați Politica de personal al USEFS: nivelul salarizării personalului pedagogic** l-a apreciat satisfăcător cu posibilitatea de creștere profesională și posibilitatea de perfecționare. Totodată, aproximativ **57,21%** au calificat componentele politicii ca fiind înalte, iar 42,8% - **satisfăcătoare**, fapt care semnifică existența unor lacune în organizarea planurilor strategice a personalului și solicită o ajustare/rectificare a acestora, astfel încât să fie și mai aproape de exigențele pieței muncii.

**Sunteți satisfăcut de condițiile de la locul de muncă?** Referitor la aceste componente pot fi prezentate următoarele rezultate: majoritatea profesorilor le-au apreciat ca fiind bune și foarte bune – 87,4%, iar 12.6 % consideră că condițiile de muncă sunt satisfăcătoare și 1% consideră că condițiile lasă de dorit.

Bilanțul general al sondajului de evaluare a satisfacției profesorilor arată în total gradul de satisfacție de **75,15%**.

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.
- În relația profesor-student mai există tendințe autoritare din partea cadrelor didactice.
- 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;

Având în vedere rezultatele obținute, prin datele prelucrate privind așteptările profesorilor 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.

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 10 ședințe organizatorice referitor la activitățile planificate în anul de studii 2018-2019, efectuând 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 și nota la acest tabel.

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.

**Tabelul 2. Graficul controalelor efectuate referitor la implementarea tehnologiilor inovative în procesul de studii al USEFS în anul de studii 2017-2018**

№	Luni	IX	X	XI	XII	I	II	III	IV	V	VI
	Structură Facultăți										
1	Facultatea Sport	AI și DMC		AI		AI și DMC		AI		AI și DMC	
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		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;

#### 4.4. Organizarea concursului locurilor bugetare

În anul de studii 2018-2019 a fost anunțat și desfășurat doar un concurs pentru ocuparea locurilor bugetare din USEFS, în semestrul I. De fiecare dată, Consiliul Calității participă, prin intermediul membrului delegat din componența sa, la organizarea eficientă și calitativă a astfel de concursuri. Este salutară transparența procesului de organizare și desfășurare a astfel de concursuri, care are drept impact selectarea candidaturilor punându-se accent pe profesionalism și meritocrație.

## CONCLUZII GENERALE

USEFS prezintă în anul universitar 2018-2019 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 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 2018-2019;

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 2018-2019, 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 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.

11. A propune conducerii USEFS identificarea resurselor financiare pentru salarizarea persoanei responsabile de gestionarea documentației Consiliului Calității.

Vice președinte al Consiliului Calității



Ghețiu A., dr., lector univ.

Director al Departamentului  
Management al Calității



Zavalîșca A., dr., conf. univ.

Președinte al Comisiei Audit Intern



Măcroușov E., dr., conf. univ.