

MANUALUL pentru Asigurarea Calității

Propunere (16-februarie-2004)

1 CONȚINUTUL MANUALULUI

1. Introducere

Se prezintă modul în care se realizează asigurarea calității în cadrul universității/facultății și maniera în care se utilizează planul de calitate.

2. Corelarea cu planul de calitate anterior

Scopuri/Măsurii/Rezultatele obținute. Corelarea cu planul ciclului anterior este punctul de pornire pentru întocmirea planului actual. Ce v-ați propus și ce rezultate s-au obținut?

3. Calitatea învățământului

3.1. Calitatea activității didactice

În toate aspectele relevante ale procesului de învățământ se pune accentul pe calitate. Aceste perspective formează cadrul de referință din care se deduc scopurile și obiectivele concrete.

3.2. Mediul educațional (societate, marketing educațional, comunicare, etc.)

În acest context se acordă atenție mediului educațional care stabilește cerințele pentru actualele practici educaționale.

4. Procesul de predare și învățare

Calitatea programei analitice a cursurilor, cât și nivelul curriculumului pentru programul de studii. În acest context, se evaluează calitatea, din perspectiva cadrelor didactice și a studenților.

5. Infrastructura și susținerea procesului de învățământ

Cerințe formulate referitor la infrastructura și activitatea de susținere a învățământului superior (consiliere, asistența de studii, asigurarea cazării) pentru a se garanta o calitate satisfăcătoare a învățământului.

6. Învățământul superior – date cantitative

Date cantitative care oferă indicii privind respectarea normelor de calitate stabilite referitor la fluxul de intrare, progresele înregistrate pe parcursul studiilor și după absolvire.

7. Managementul calității

Acest capitol tratează despre calitate în învățământul superior cât și despre modul în care este percepută aceasta și evaluată de către alții.

Cum ajung părțile interesate să cunoască și să evalueze diversele elemente componente care conferă calitate învățământului superior și educației oferite?

8. Rezumatul măsurilor corective de îmbunătățire continuă

Acest capitol cuprinde o privire de ansamblu asupra tuturor măsurilor care sunt prezentate de la capitolul 4 până la capitolul 7, inclusiv.

1. INTRODUCERE

A. MISIUNE

Realizarea la un înalt nivel de calitate a învățământului și cercetării științifice, în domenii specifice, în context național și internațional, răspunzând necesității de dezvoltare intelectuală profesională și socială a individului și de progres a societății românești.

OBIECTIVE

- Orientarea spre calitate și încurajarea performanței în învățământ și cercetare
- Compatibilizarea învățământului și cercetării cu orientările europene și adaptarea ofertei educaționale la cerințele pieței forței de muncă
- Promovarea cercetării științifice performante, orientarea ei spre nevoile societății și racordarea la tendințele europene
- Crearea unui mediu academic bazat pe un parteneriat responsabil cu studenții și personalul
- Întărirea dimensiunii antreprenoriale a universității
- Promovarea competențelor distinctive ale universității în comunitatea regională, națională și internațională
- Modernizarea și dezvoltarea bazei materiale

B. Calitatea

Universitatea Tehnică din Cluj - Napoca are ca prioritate principală calitatea. Aceasta este considerată un criteriu esențial pentru toate activitățile desfășurate:

- ✓ *educaționale,*
- ✓ *de cercetare științifică și*
- ✓ *servicii.*

Asigurarea unui învățământ de calitate necesită o abordare sistematică a asigurării calității, deoarece studenții devin tot mai conștienți de importanța unei bune formări profesionale, nu numai ca urmare a opțiunii lor educaționale, dar și ca rezultat al educației primite. Importanța managementului calității devine tot mai mare, iar universitățile sunt evaluate funcție de îndeplinirea obiectivelor propuse și realizarea obiectivelor lor. De aceea, se impune orientarea spre asigurarea calității în învățământul superior, ceea ce ar face posibilă evaluarea oportunităților și a lipsurilor, astfel încât neconformitățile să poată fi corectate și să poată fi aplicate măsuri corective și preventive, inclusiv îmbunătățiri în activitatea academică.

Calitatea învățământului superior constă într-un număr mare de aspecte, corelate între ele, cum ar fi :

- implicarea cadrelor didactice și a studenților,
- a întregii organizații, a infrastructurii,
- a capacităților de studiu și a performanțelor.

În considerarea acestor aspecte se impun cu prioritate absolută cerințele calitative și anume:

- calitate corespunzătoare a cadrelor didactice,
- studenți cu competențe corespunzătoare locului ocupat,
- ofertă diferențiată a programelor de studii,
- existența unei organizații integre,
- prestarea de servicii de informare în mass-media, etc.

Diversele cerințe calitative sunt formulate prin obiective în planurile de dezvoltare strategice ale universității și facultăților.

C. Planul de calitate

Asigurarea calității în învățământul superior reprezintă o abordare sistemică privind modul de lucru și gândire. Asigurarea calității este un proces de continuă îmbunătățire, prin planificarea calității, proces care are la bază întrebarea: ”*ce intenții sau cerințe obiective sunt / trebuie formulate și ce rezultate concrete trebuie atinse?*”. Pentru a putea acționa asupra calității este important să se stabilească obiectivele și scopurile finale. În acest scop universitatea va elabora, în colaborare cu facultățile, un instrument ajutător, prin care instituțiile de învățământ și consiliile de conducere ale acestora pot să acționeze structurat asupra asigurării calității. Acest instrument se numește **planul de calitate**.

În planul de calitate se dezvoltă obiectivele stabilite, activitățile și rezultatele din procesul de învățământ, în raport cu cadrele didactice, studenții, capacitățile de învățământ, cu mediul extern etc. Este un document dinamic, care este actualizat în permanență. Aici sunt stabilite responsabilitățile privind rezultatele.

Planul de calitate reprezintă una din activitățile din domeniul asigurării calității, cum ar fi cele de audit și inspecții, precum și ciclul de planificare cu specificarea

responsabilităților. Asigurarea calității din Universitatea Tehnică din Cluj - Napoca are, ca urmare, următoarele caracteristici, și anume este :

- **transparență, specifică și controlabilă;**
- **organizată sistematic;**
- **cadrele didactice și studenții sunt implicați în procesul asigurării calității;**
- **este un proces continuu și orientat pe rezultate.**

Manualul de asigurarea calității

Pentru asigurarea abordării consecvente la nivelul întregii universități a asigurării calității, s-a decis să se acționeze pe baza unui plan, care să fie identic pentru toate formele de învățământ, bazat pe modelul TQM (Total Quality Management). Facultățile pot obține cu ușurință schimbul de informații prin comunicare între ele. De asemenea din informațiile centralizate la nivelul universității, se pot extrage informații, de exemplu, date despre strategia de evoluție viitoare, se stimulează capacitatea de a împărtăși din experiența acumulată. Această modalitate de lucru trebuie să ducă la atingerea unui nivel bun de performanță a studenților, în ceea ce privește pregătirea și respectiv succesul lor pe piața muncii cât și în societate. Evaluarea nivelului de performanță al studenților și cadrelor didactice precum și a personalului auxiliar se realizează pe baza unor proceduri specifice. De asemenea se lucrează la proiectarea unei proceduri de evaluare a unei specializări după sistemul TQM.

Ciclul de îmbunătățire

Organizația stabilește planul anual de calitate ori continuă planul existent, proiectat pe o perioadă determinată, aici fiind incluse toate elementele legate de calitatea învățământului superior. **Îmbunătățirea calității este un proces de schimbare**, în cadrul căruia se evidențiază următoarele **patru etape** :

- **formularea obiectivelor** concrete și a normelor de calitate;
- **colectarea informațiilor** necesare;
- **analizarea situației existente;**
- **stabilirea și implementarea acțiunilor** necesare pentru perfecționarea activității.

Procesul este parcurs pe domenii și astfel se pune în funcțiune ciclul de îmbunătățire/perfecționare. Se analizează și reevaluează periodic în ce măsură au fost respectate obiectivele propuse și se aleg acțiunile corective și preventive necesare.

Instrument intern de îmbunătățire

Planul de calitate este elaborat de către managementul de vârf al universității, și este un **instrument ajutător** pentru managementul și monitorizarea calității învățământului superior. Funcționează ca plan de lucru pentru managerii din procesul de învățământ (la nivel de universitate, facultate și specializare), respectiv a colectivelor de cadre didactice universitare. Obiectivele formulate sunt realiste, fezabile și concrete și stabilește angajamentele necesare, respectiv responsabilitățile. Se va crea o documentație de bază pentru estimarea costurilor, distribuirea mijloacelor, a sarcinilor și responsabilităților, realizându-se corelația dintre conținutul planificării pe facultăți, întocmit pe mai mulți ani și resursele bugetare alocate.

Responsabilitatea privind rezultatele

Alături de îmbunătățirea calității, planurile de calitate au, de asemenea, și funcția externă de stabilire a responsabilităților ce revin în obținerea de rezultate. Responsabilitatea presupune **discutarea împreună a rezultatelor și măsurilor referitoare la obiectivele fixate**. Această procedură are loc atât la nivelul conducerii universității, la nivelul facultăților, cât și pe plan extern. Planul de calitate al universității este corelat cu ciclurile de planificare pe facultăți. Pe baza raportului anual, biroul Senatului discută împreună cu decanul facultății despre rezultatele obținute.

D. Utilizarea manualului

Obiectiv

Prin obiectiv se înțelege formularea unei perspective a calității referitoare la un aspect specific al învățământului superior (cadre didactice, organizație, capacitățile de învățământ etc.) și prezentarea acesteia în sarcini concrete. Care este situația dorită sau rezultatul dorit și care sunt criteriile, sunt aceste criterii fezabile?

Obiectivele sunt deduse din perspectiva pe termen lung și se referă la o perioadă de un an, trebuind să fie formulate cât mai concret posibil. Elaborarea procedurilor de evaluare este activitatea prin care se colectează informațiile referitoare la starea existentă de fapt. Ce informație este relevantă pentru a putea decide dacă obiectivul a fost îndeplinit și cum se colectează informațiile?

Stare de fapt

Situația existentă de fapt este comparată cu scopurile fixate. Se analizează măsura în care scopurile au fost îndeplinite și cerințele satisfăcute.

Acțiune

Ce măsuri se impun din analizarea situației de fapt? În acest context trebuie să se ia în considerație măsurile concrete de îmbunătățire pe termen scurt precum și ajustarea/corectarea obiectivelor, ca și adaptarea corespunzătoare a procedurilor de evaluare. Se propun măsurile concrete de îmbunătățire, prin care se intenționează corelarea în conformitate cu proiectele inițiale, ca și îmbunătățirea continuă a calității învățământului superior. Aceasta înseamnă de fapt că o acțiune preconizată în acest context, trebuie să fie însoțită de un plan de implementare, în care se menționează cel puțin cine a atribuit sarcina, scopul, rezultatul vizat și planificarea termenelor.

- Care sunt obiectivele urmărite? Ce criterii, cerințe calitative sunt implicate?
- Ce proceduri există în prezent pentru a putea evalua realismul obiectivelor vizate? Cine este responsabil, pentru ce și cu cine trebuie să se discute?
- Care sunt rezultatele evaluării? În ce măsură au fost atinse obiectivele stabilite?
- Ce acțiuni întreprindeți în următoarea perioadă de planificare conform indicațiilor obținute în urma evaluării?
- Indicații de proces

Abordarea manualului

Manualul trebuie privit ca o listă de verificare. Toate elementele trebuie să fie stipulate în planul de calitate, manualul nefiind obligatoriu în ierarhizarea informațiilor. Este posibilă trimiterea la alte paragrafe.

Suport

Toți participanții doresc realizarea unui nivel calitativ corespunzător. Este obligatoriu ca planul de calitate să fie întocmit și actualizat în urma discuțiilor cu toți participanții (toate părțile interesate) implicați în învățământul superior.

Utilizarea termenilor

Destinatarul planului de calitate este instituția de învățământ superior, iar utilizatorii sunt reprezentați de cadre didactice, studenți și finanțatori ai diverselor specializări. Aceasta înseamnă că utilizarea termenilor este în funcție de propria cultură organizațională. Planul de calitate trebuie să devină un document de lucru iar cerințele care se formulează în acest plan trebuie să se refere la abordarea creativității și stimularea acțiunilor.

Actualizarea

Fiecare instituție de învățământ superior trebuie să dispună de un plan de calitate actualizat. Alegerea manierei de “actualizare” a acestor planuri de calitate se poate realiza de-a lungul întregului an, ori într-o anumită perioadă a anului, la libera alegere a instituției de învățământ superior.

Raporturile cu alte documente

Planul de calitate se raportează la diverse alte documente, care se întocmesc în instituția de învățământ superior, pe domenii parțiale ori pentru o anumită funcție specifică. Pentru a acționa cât mai eficient posibil, unul dintre punctele importante de pornire este armonizarea și corelarea conținutului.

În anexa 1 se oferă o privire de ansamblu a acestor documente și a relației lor cu planul de calitate.

Elaborarea planului de lucru

Fiecare activitate este concepută în baza unui plan de implementare, prin care se prevede:

- cine a atribuit sarcina,
- scopul, rezultatul dorit,
- planificarea perioadei de timp și
- estimăție bugetară.

În acest scop se va folosi procedura „**Regulamentul construirii si perfecționării cadrului instituțional al Universității**”.

Proceduri

- Universitatea Tehnică din Cluj – Napoca analizează posibilitatea introducerii de un plan de calitate cuprins în planul său strategic;
- Anual va trebui să se opereze o actualizare a planului;
- Alături de capitolele planului se vor detalia capitolele programei universitare din planul strategic de dezvoltare;
- Planul de calitate, ce pornește de la conceperea studiului de autoevaluare, se va înainta biroului Senatului, o dată la 4 ani;
- Planul de calitate va fi actualizat, îmbunătățit ca urmare a vizitei de audit, prin eliminarea neconformităților specificate în raportul de audit.

Introducere

În introducere se prezintă modul în care se realizează asigurarea calității.

- Care este funcția planului de calitate în învățământul superior?
- În ce mod este încadrat planul de calitate în ciclurile politicii instituționale a universității/facultății?
- Cum se întocmește planul de învățământ, cine sunt persoanele implicate în formularea lui? (cadrele didactice, studenții, terțe părți?)
- (Cum) Sunt informate cadrele didactice și studenții despre conținutul acestuia?
- Cui îi revine responsabilitatea pentru ducerea la îndeplinire a prevederilor planului de calitate?
- Cum devin transparente/publice/analizabile rezultatele?

2 Corelarea cu planul de calitate anterior

Acest capitol cuprinde o retrospectivă asupra tuturor obiectivelor care au fost formulate în anul anterior pentru planul de calitate (rezumat în capitolul 8) și o explicație succintă privind rezultatele obținute.

Pentru aceasta se utilizează matricea scopurilor/măsurilor din capitolul 8 cu privire la planul anterior al calității, care este completată cu o nouă coloană “rezultate obținute”

- Ce obiective au fost formulate în planul de calitate anterior?
- Ce măsuri sunt prevăzute?
- Ce rezultate au fost obținute în anul trecut?

3 Calitatea învățământului

3.1 Calitatea activității didactice

Acest capitol se referă la importanța care se acordă calității învățământului superior și pe cerințele care sunt formulate din partea mediului extern. Conducerea universitară acordă o atenție deosebită obiectivelor și criteriilor privind realizarea unei calități superioare a învățământului superior. Care este viziunea către care se aspiră și cum se raportează aceasta la cea a concurenților ?

La acest capitol sunt incluse și punctele din planul strategic de dezvoltare al Universității Tehnice din Cluj - Napoca.

- Care este accentul pus de dumneavoastră pe calitatea învățământului superior?
- Ce calitate doriți să oferiți, care este viziunea către care aspirați?
- Din ce perspectivă:
 - a planului de învățământ, a programei analitice?;
 - a studenților?;
 - a cadrelor didactice?;
 - a infrastructurii și a activităților de susținere a învățământului superior?.

3.2 Mediul educațional

Referitor la mediul învățământului superior se pune întrebarea ce cerințe externe de calitate sunt relevante pentru calitatea acestuia. Denumirea de mediu este amplă, de aceea trebuie luate în considerație mai multe elemente, cum ar fi:

- Evoluțiile referitoare la “fluxul de intrare” (recrutarea și selectarea studenților);
- Evoluțiile referitoare la “fluxul de ieșire” (piața forței de muncă pentru absolvenți, angajatori);
- Forme similare de învățământ superior din străinătate;
- Evoluțiile social-culturale;
- Evoluțiile politice/ economice/ manageriale.

3.2.1. Mediul și procedurile de investigare

- Ce “medii” sunt pentru dumneavoastră relevante în acest moment având în vedere învățământul superior?
- Pe baza căror proceduri investigați mediul?
- Cine sunt cei implicați în aceasta?
- Cum devin rezultatele transparente/publice/analizabile?

3.2.2. Situația de fapt

- La ce rezultate au condus procedurile de investigare formulate?
- Ce cerințe de calitate sunt prevăzute prin intermediul diferitelor componente ale mediului pentru învățământul superior?
- Ce intenții au fost exprimate?

4 Procesul de predare și învățare

4.1 Curriculum și programe analitice

Acest paragraf se referă la calitatea programului de studii de învățământ superior. Elementele componente joacă roluri diferite în asigurarea calității programului de învățământ superior, în funcție de definiția dumneavoastră cu privire la calitate. În orice caz, importante sunt următoarele patru aspecte și legătura dintre ele:

- *Conceptul didactic/metodele didactice.* Învățare-învățare, valorificarea informației și tehnologiei comunicațiilor, etc.
- *Curriculum* (planul complet de învățământ, pe etape). În acest context sunt importante: termenele finale, încărcarea planului de învățământ, planificarea orară și corelarea dintre diferitele cursuri.
- *Programe analitice.* Conținutul problemelor tratate pe capitole și subcapitole, pe număr de ore, activități și documentare bibliografică obligatorie și facultativă.
- *Cursurile.* Aici este vorba de aspectele comune tuturor cursurilor.

Scopurile didactice, materialele didactice, formele de activitate, mijloacele didactice, evaluarea, încărcarea sub raportul numărului de ore săptămânal și interacțiunea dintre cadrul didactic și student.

- *Formele de evaluare.* Metodele utilizate pentru evaluare, frecvența evaluării, responsabilități pentru fixarea nivelului și standardelor pentru evaluare, responsabilitatea pentru conținutul examenelor și altor forme de evaluare.

4.1.1.Obiective

- Ce obiective concrete sunt stabilite cu privire la calitatea programului de studii, formulate ca rezultate dorite?
- Ce cerințe de calitate sunt stabilite?
- Care sunt criteriile fezabile?

4.1.2.Proceduri de evaluare

- Care sunt procedurile de evaluare a programului de studii de învățământ superior în raport cu curriculumul, etapele și nivelul diferitelor cursuri?
- Cine sunt persoanele implicate în aceasta?

- Cum realizați obținerea de rezultate transparente/publice/analizabile?

4.1.3.Situația de fapt

- Care sunt rezultatele evaluării?
- În ce măsură au fost atinse obiectivele fixate?
- În ce măsură s-au satisfăcut criteriile de calitate?

4.1.4.Acțiuni

Concluzia din paragraful 3 oferă motivația unor acțiuni specifice în unul din următoarele domenii?

1. Ce măsuri concrete planificați să întreprindeți și care sunt obiectivele îmbunătățirii vizate pe termen scurt?
2. Obiectivele inițiale (cele din paragraful 1) necesită o ajustare/corecție specifică?
3. Care sunt îmbunătățirile necesare procedurilor de evaluare?

4.2 Studenți

Acest paragraf se ocupă de studenți, fără a prezenta datele numerice din punct de vedere cantitativ, ce vor fi discutate în paragraful 6.1. Paragraful se referă la cerințele calitative pe care le stabiliți vis-à-vis de studenți, deseori exprimate în așteptările pe care le aveți față de studenți, ori în cerințele pe care le formulați.

- Cunoștințele existente/abilități;
- Eforturile depuse în timpul procesului de învățământ;
- Participarea la activitățile didactice;
- Motivația, implicarea, atitudinea;
- Progresul obținut pe parcursul studiilor.

4.2.1 Obiective

- Ce obiective concrete sunt stabilite cu referire la asigurarea calității privitor la studenți, formulate ca rezultate vizate/așteptate?
- Ce cerințe de calitate sunt stabilite?
- Care sunt criteriile fezabile?

4.2.2 Procedura de evaluare

- Pe baza căror proceduri operați evaluarea și în ce măsură, studenții, satisfac cerințele formulate?
- Cine sunt persoanele implicate în aceasta?
- Cum realizați obținerea de rezultate transparente/publice/analizabile?

4.2.3. Situația existentă de fapt

- Care sunt rezultatele evaluării?
- În ce măsură s-au atins scopurile formulate?
- În ce măsură sunt satisfăcute criteriile de calitate?

4.2.4 Acțiuni

Concluzia din paragraful 3 justifică acțiunile specifice într-unul din următoarele domenii?

1. Ce măsuri concrete planificați să întreprindeți și care sunt obiectivele îmbunătățirii proiectate pe termen scurt?
2. Obiectivele inițiale (din paragraful 1) necesită o ajustare/corecție?
3. Care sunt îmbunătățirile necesare de efectuat în procedurile de evaluare?

4.3 Cadrele didactice

Acest paragraf se referă la atenția pe care o acordați cadrelor didactice. Referirea se face la cerințele calitative pe care le aveți față de cadrele didactice, sub forma așteptărilor universității vis-à-vis de cadrele didactice, respectiv cerințele pe care le formulați pentru ele.

- Competențele pe domenii/specializări;
- Calificările didactice;
- Competențele organizaționale/manageriale;
- Implicarea în procesul de învățământ și respectiv față de studenți;
- Disponibilitățile față de studenți;
- Orientarea externă.

4.3.1 Obiective

- Ce obiective concrete sunt stabilite cu referire la calitate pentru cadrele didactice, formulate prin prisma rezultatelor considerate?
- Ce cerințe de calitate sunt stabilite?
- Care sunt criteriile de realizare?

4.3.2 Procedura de evaluare

- Pe baza căror proceduri efectuați evaluarea și în ce măsură cadrele didactice satisfac cerințele formulate?
- Cine sunt persoanele implicate în evaluare?
- Cum realizați obținerea ca rezultatele să fie transparente/publice/analizabile?

4.3.3. Situația de fapt

- Care sunt rezultatele evaluării?
- În ce măsură s-au atins obiectivele formulate?
- În ce măsură sunt satisfăcute criteriile de calitate?

4.3.4 Acțiune

Concluzia din paragraful 1 justifică acțiunile specifice luate într-unul din următoarele domenii ?

1. Ce măsuri concrete vă planificați să întreprindeți și care sunt scopurile îmbunătățirii proiectate pe termen scurt?
2. Obiectivele inițiale (din paragraful 1) necesită o ajustare/corecție?
3. Care sunt îmbunătățirile necesare de efectuat în cadrul procedurilor de evaluare?

4.4 Capacitățile de învățământ

Acest paragraf ia în considerație capacitățile de studiu de care dispune Universitatea Tehnică din Cluj – Napoca și în ce măsură sunt studenții capabili să-și completeze studiile în perioada de timp determinată.

Se consideră următoarele aspecte:

- Informații privind programul de studii pentru studenți (sau potențialii studenți);
- Procesul didactic (sistemul de monitorizare);
- Consultanța și asistența în programul de studii;
- Încărcarea planificată și încărcarea de fapt, reală, a programului de studii pe perioada de derulare a studiului;
- Distribuția examenelor și posibilitățile de calificare obținute.

4.4.1 Obiective

- Ce înțeles acordați dumneavoastră conceptului capacității programului de învățământ superior?
- Ce obiective concrete sunt stabilite cu privire la capacitățile de studiu, formulate prin prisma rezultatelor vizate?
- Care sunt cerințe de calitate formulate?
- Care sunt criteriile fezabile?
- Există, de exemplu, o rată de abandon a studiilor estimată inițial?

4.4.2 Procedura de evaluare

- Pe baza căror proceduri operați evaluarea și în ce măsură satisface organizația noastră în acest moment cerințele în privința capacităților de studiu?
- Cine sunt persoanele implicate în aceasta?
- Cum realizați obținerea de rezultate transparente/publice/analizabile?

4.4.3. Situația de fapt

- Care sunt rezultatele evaluării?
- În ce măsură s-au atins scopurile formulate?
- În ce măsură sunt satisfăcute criteriile de calitate?

4.4.4 Acțiune

Concluzia din paragraful 3 justifică acțiuni specifice într-unul dintre următoarele domenii?

1. Ce măsuri concrete planificați să întreprindeți și care sunt obiectivele îmbunătățirii pe termen scurt?
2. Obiectivele inițiale (din paragraful 1) necesită o ajustare/corecție?
3. Ce îmbunătățiri necesită a fi aplicate procedurilor de evaluare?

5 Infrastructura și susținerea procesului de învățământ

5.1 Structura organizatorică

Acest paragraf se referă la maniera în care facultatea, catedra, departamentul din cadrul universității este dotată, având în vedere realizarea calității procesului de învățământ. Ce organisme de concepere a politicilor educaționale și de decizie sunt implicate în asigurarea calității procesului de învățământ și care este contribuția oferită de acestea? În acest context este vorba atât de conducerile formale ca și de alte tipuri de grupuri și comisii cu caracter nepermanent, care se implică în cadrul organizației în asigurarea calității procesului de învățământ.

- Sarcini, atribuții și responsabilități;
- Domeniile de referință;
- Resurse umane;
- Mod de lucru/executarea sarcinilor.

5.1.1. Obiective

- Ce obiective concrete sunt stabilite cu privire la asigurarea calității în Universitatea Tehnică din Cluj - Napoca și în diferitele structuri academice atunci când ne referim la contribuția adusă la calitatea procesului de învățământ?
- Care sunt cerințe de calitate stabilite?
- Care sunt criteriile de realizare?

5.1.2 Procedura de evaluare

- Pe baza căror proceduri decideți dacă structura organizațională a universității și a diferitelor structuri din cadrul acesteia îndeplinesc sarcinile și criteriile formulate?

- Cine sunt persoanele implicate în acest context?
- Cum realizați obținerea de rezultate transparente/publice/analizabile?

5.1.3. Situația existentă de fapt

- Care sunt rezultatele evaluării?
- În ce măsură s-au atins obiectivele formulate?
- În ce măsură sunt satisfăcute criteriile de calitate?

5.1.4 Acțiune

Concluzia din paragraful 3 justifică acțiunile specifice într-unul din următoarele domenii?

4. Ce măsuri concrete planificați să întreprindeți și care sunt scopurile îmbunătățirii pe termen scurt?
5. Obiectivele inițiale (din paragraful 1) necesită o ajustare/corecție?
6. Care sunt îmbunătățirile necesare pentru procedurile de evaluare?

5.2 Servicii suport

Acest paragraf se referă la serviciile suport ale învățământului, care își aduc și ele contribuția la asigurarea calității, în acest context având deseori loc primul contact cu studenții. Este vorba despre activitățile care sunt organizate de obicei în serviciile cu “Probleme de învățământ și studențești”. Trebuie luate în considerare, printre altele, următoarele aspecte:

- Informații despre studiu;
- Înscrierea studenților;
- Activitatea de consultanță /asistență în desfășurarea studiilor;
- Dimensiunea internațională;

- Înregistrarea progreselor pe perioada de studiu (de asemenea, cu privire la timpul de studiu și performanțele obținute);
- Furnizarea de material didactic;
- Comisia de examinare;
- Fixarea examenelor.

5.2.1. Obiective

- Ce scopuri concrete sunt stabilite referitor la asigurarea calității pentru serviciile suport, formulate ca rezultate vizate?
- Ce cerințe de calitate sunt stabilite?
- Care sunt criteriile fezabile?

5.2.2 Procedura de evaluare

- Pe baza căror proceduri decideți dacă serviciile suport satisfac cerințele?
- Cine sunt persoanele implicate în aceasta?
- Cum realizați ca rezultatele obținute să fie transparente/publice/analizabile?

5.2.3. Situația existentă de fapt

- Care sunt rezultatele evaluării?
- În ce măsură s-au atins obiectivele formulate?
- În ce măsură sunt satisfăcute criteriile de calitate?

5.2.4 Acțiune

Concluzia din paragraful 3 justifică întreprinderea de acțiuni specifice într-unul din următoarele domenii?

7. Ce măsuri concrete planificați să întreprindeți și care sunt obiectivele îmbunătățirii pe termen scurt?
8. Obiectivele inițiale (din paragraful 1) necesită o ajustare/corecție?
9. Ce îmbunătățiri sunt necesare în cadrul procedurilor de evaluare?

5.3 Materiale didactice

Dotările materiale se referă la calitatea învățământului superior prestat. Acest paragraf este orientat pe dotările didactice. Ce cerințe de calitate (de exemplu: disponibilități, utilizare, etc.) sunt prevăzute pentru o serie de facilități, cum ar fi:

- Spațiile de învățământ;
- Mijloacele didactice, aparatură, computere, rechizitele didactice;
- Biblioteca, centrele de informare;
- Mijloacele de comunicare, e-mail.

5.3.1. Obiective

- Ce obiective concrete sunt stabilite cu referire la asigurarea calității în privința dotărilor materiale, formulate ca rezultate vizate/așteptate?
- Care sunt cerințe de calitate stabilite?
- Care sunt criteriile fezabile?

5.3.2 Procedura de evaluare

- Pe baza căror proceduri decideți dacă dotările satisfac cerințele formulate?
- Cine sunt persoanele implicate în aceasta?
- Cum realizați obținerea de rezultate transparente/publice/analizabile?

5.3.3. Situația de fapt

- Care sunt rezultatele evaluării?
- În ce măsură s-au atins obiectivele formulate?
- În ce măsură sunt satisfăcute criteriile de calitate?

5.3.4 Acțiune

Concluzia din paragraful 3 justifică acțiuni specifice într-unul din următoarele domenii?

10. Ce măsuri concrete planificați să întreprindeți și care sunt obiectivele îmbunătățirii proiectate pe termen scurt?
11. Obiectivele inițiale (din paragraful 1) necesită o ajustare/corecție?
12. Care sunt îmbunătățirile necesare de efectuat în cadrul procedurilor de evaluare?

6 Învățământul superior: date cantitative

6.1 Studenți

În acest paragraf se abordează datele numerice cantitative referitoare la comunitatea studențească:

- Flux de intrare: analiza fluxului de intrare a studenților
- Flux progresiv:
 - examinarea preliminară a randamentului/eficienței;
 - durata medie a studiilor;
 - absolvirea studiilor, renunțarea la studii, abandon;
- Flux de ieșire: analiza fluxului de ieșire al absolvenților:
 - învățământ de performanță;
 - numărul diplomelor;
- Urmărirea grupurilor țintă; Evidența studenților pe sexe, etnii, niveluri sociale, regiuni, țări, continente;

- Schimburi internaționale.

6.1.1. Obiective

- Ce obiective concrete sunt stabilite cu referire la aspectul cantitativ/numeric al procesului de învățământ, formulate ca rezultate așteptate?
- Ce rezultate sunt urmărite: cifre de școlarizare țintă?

6.1.2 Procedura de evaluare

- Pe baza căror proceduri evaluați măsura în care au fost obținute rezultatele dorite?
- Cine sunt persoanele implicate în aceasta?
- Cum realizați obținerea de rezultate transparente/publice/analizabile?

6.1.3. Situația existentă de fapt

- Care sunt rezultatele evaluării?
- În ce măsură s-au atins obiectivele formulate?
- În ce măsură sunt satisfăcute criteriile calitative?

6.1.4 Acțiune

Concluzia din paragraful 3 justifică anumite acțiuni specifice, luate într-unul din următoarele domenii?

13. Ce măsuri concrete planificați să întreprindeți și care sunt obiectivele îmbunătățirii proiectate pe termen scurt?
14. Obiectivele inițiale (din paragraful 1) necesită o ajustare/corecție?
15. Care sunt îmbunătățirile necesare de efectuat în cadrul procedurilor de evaluare?

6.2 Cadre didactice

În acest paragraf se abordează datele numerice cantitative referitoare la cadrele didactice:

- Numărul cadrelor didactice cu calificare de bază/superioare în învățământul superior;
- Numărul cadrelor didactice care sunt implicate în evoluția învățământului;
- Dezvoltarea bazei de resurse umane, repartiția pe universitate, facultăți, catedre, specializări, sexe, etnii, niveluri academice, etc.

6.2.1. Obiective

- Ce obiective concrete sunt stabilite cu referire la aspectul numeric cantitativ al procesului de învățământ, formulate ca rezultate vizate/așteptate?
- Ce rezultate sunt urmărite: număr de cadre didactice țintă?

6.2.2 Procedura de evaluare

- Care sunt procedurile de evaluare a modalității în care au fost obținute rezultatele dorite?
- Cine sunt persoanele implicate în aceasta?
- Cum realizați obținerea de rezultate transparente/publice/analizabile?

6.2.3. Situația existentă de fapt

- Care sunt rezultatele evaluării?
- În ce măsură s-au atins obiectivele formulate?
- În ce măsură sunt satisfăcute criteriile calitative?

6.2.4 Acțiune

Concluzia din paragraful 3 justifică acțiuni specifice într-unul din următoarele domenii?

1. Ce măsuri concrete planificați să întreprindeți și care sunt obiectivele îmbunătățirii proiectate pe termen scurt?
2. Obiectivele inițiale (din paragraful 1) necesită o ajustare/corecție?
3. Ce îmbunătățiri sunt necesare în cadrul procedurilor de evaluare?

6.3 Absolvenți

În acest paragraf se abordează datele numerice cantitative privind absolvenții facultății:

Concret, aceste date sunt:

- Numărul absolvenților cu o carieră (corespunzătoare);
- Numărul solicitanților unui loc de muncă;
- Sectoarele cu locuri de muncă disponibile pentru absolvenți.

6.3.1.Obiective

- Ce obiective concrete sunt formulate în acest context?
- Ce cerințe calitative sunt stabilite?
- Care sunt criteriile fezabile?
- Care sunt rezultatele dorite? (număr-țintă?)

6.3.2 Procedura de evaluare

- Care sunt procedurile prin care evaluați în ce măsură s-au obținut rezultatele dorite?
- Cine sunt persoanele implicate în acestea?
- Cum realizați obținerea de rezultate transparente/publice/analizabile?

6.3.3. Situația existentă de fapt

- Care sunt rezultatele evaluării?
- În ce măsură s-au atins obiectivele formulate?
- În ce măsură sunt satisfăcute criteriile calitative?

6.3.4 Acțiune

Concluzia din paragraful 3 justifică acțiuni specifice întreprinse într-unul din următoarele domenii?

19. Ce măsuri concrete planificați să întreprindeți și care sunt obiectivele îmbunătățirii proiectate pe termen scurt?
20. Obiectivele inițiale (din paragraful 1) necesită o ajustare/corecție?
21. Care sunt îmbunătățirile necesare de efectuat în cadrul procedurilor de evaluare?

7 Managementul calității

Acest capitol se ocupă de așa-numita “percepție a calității” și anume: evaluarea de către cei implicați (atât pe plan intern cât și extern) și respectiv care dispun în privința învățământului superior, respectiv cu referire la imaginea pe care o are învățământul superior:

Concret se referă, printre altele, la următorii participanți implicați în învățământul superior:

- Viitorii studenți;
- Absolvenții;
- Cadrele didactice;
- Piața forței de muncă națională și internațională;

- Rețelele de educație (inclusiv instruirea preuniversitară teoretică);
- Comunitatea universitară;
- Inspecții, vizite, audit;
- Mass-media.

7.1 Evaluarea învățământului de către studenți

7.1.1. Evaluarea dorită

- Care este modalitatea de evaluare intenționată?
- Care sunt criteriile fezabile?

7.1.2 Procedura de evaluare

- Pe baza căror proceduri evaluați în ce măsură s-a realizat evaluarea dorită?
- Cine sunt persoanele implicate în aceasta?
- Cum realizați ca rezultatele să fie transparente/publice/analizabile?

7.1.3. Situația existentă de fapt

- La ce rezultate au dus procedurile de evaluare menționate? Cum este apreciat programul de învățământ superior, respectiv cum este apreciată instituția în acest caz de către mediu?
- S-au atins obiectivele formulate?
- Sunt satisfăcute criteriile calitative?

7.1.4 Acțiune

Concluzia din paragraful 3 justifică acțiuni specifice întreprinse într-unul din următoarele domenii?

22. Ce măsuri concrete planificați să întreprindeți și care sunt obiectivele îmbunătățirii pe termen scurt?

23. Obiectivele inițiale (din paragraful 1) necesită o ajustare/corecție?

24. Care sunt îmbunătățirile necesare de efectuat în cadrul procedurilor de evaluare?

7.2 Evaluarea învățământului de către cadrele didactice

7.2.1. Evaluarea dorită

- Care este evaluarea intenționată?
- Care sunt criteriile fezabile?

7.2.2. Procedura de evaluare

- Care sunt procedurile prin care evaluați în ce măsură s-a realizat evaluarea dorită?
- Cine sunt persoanele implicate în acestea?
- Cum realizați obținerea de rezultate vizibile/publice/analizabile?

7.2.3. Situația existentă de fapt

- La ce rezultate au condus procedurile de evaluare menționate? Cum este apreciat programul de învățământ superior, respectiv cum este apreciată instituția în acest caz de către mediu?
- S-au atins obiectivele formulate?
- Sunt satisfăcute criteriile calitative?

7.2.4 Acțiune

Concluzia din paragraful 3 justifică acțiunile specifice întreprinse într-unul din următoarele domenii?

25. Ce măsuri concrete planificați să întreprindeți și care sunt obiectivele îmbunătățirii proiectate pe termen scurt?

26. Obiectivele inițiale (din paragraful 1) necesită o ajustare/corecție?

27. Care sunt îmbunătățirile necesare de efectuat/ aplicat procedurilor de evaluare?

7.3 Evaluarea invatamintului de catre absolventi

7.3.1. Evaluarea dorită

- Ce fel de evaluare se intenționează?
- Care sunt criteriile fezabile?

7.3.2 Procedura de evaluare

- Pe baza căror proceduri evaluați în ce măsură s-a realizat evaluarea dorită?
- Cine sunt persoanele implicate în aceasta?
- Cum realizați ca rezultatele obținute să fie transparente/publice/analizabile?

7.3.3. Situația de fapt

- La ce rezultate au dus procedurile de cercetare menționate? Cum este apreciat învățământul, respectiv cum este apreciată Universitatea Tehnică din Cluj – Napoca de către mediu?
- S-au atins obiectivele formulate?
- Sunt satisfăcute criteriile calitative?

7.3.4 Acțiune

Concluzia din paragraful 3 justifică acțiuni specifice de întreprins într-unul din următoarele domenii?

1. Ce măsuri concrete planificați să întreprindeți și care sunt obiectivele îmbunătățirii proiectate pe termen scurt?
2. Obiectivele inițiale (din paragraful 1) necesită o ajustare/corecție?
3. Care sunt îmbunătățirile necesare de aplicat procedurilor de evaluare?

7.4 Evaluarea învățământului de către mediul extern

7.4.1. Evaluarea dorită

- Cine poate efectua clasificări, ierarhizări relevante pentru dumneavoastră (vezi și paragraful 3.2.)
- Care este modalitatea intenționată de evaluare?
- Care sunt criteriile ?

7.4.2 Procedura de evaluare

- Pe baza căror proceduri evaluați în ce măsură s-a realizat evaluarea dorită?
- Cine sunt persoanele implicate în aceasta?
- Cum realizați ca rezultatele obținute să fie transparente/publice/analizabile?

7.4.3. Situația de fapt

- La ce rezultate au dus procedurile de cercetare menționate? Cum este apreciat programul de învățământ superior, respectiv cum este apreciată Universitatea Tehnică din Cluj - Napoca de către mediu?
- S-au atins obiectivele formulate?
- Sunt satisfăcute criteriile calitative?

7.4.4 Acțiune

Concluzia din paragraful 3 justifică acțiunile specifice întreprinse într-unul din următoarele domenii?

31. Ce măsuri concrete planificați să întreprindeți și care sunt obiectivele îmbunătățirii pe termen scurt?
32. Obiectivele inițiale (din paragraful 1) necesită o ajustare/corecție?
33. Care sunt îmbunătățirile necesare de efectuat în cadrul procedurilor de evaluare?

8 Rezumatul măsurilor corective de îmbunătățire continuă

Acest capitol oferă o privire de ansamblu asupra obiectivelor și măsurilor/acțiunilor necesare de întreprins în vederea obținerii unor schimbări (îmbunătățire și înnoire), care au fost prezentate în capitolele 4 până la capitolul 7, inclusiv.

Pentru fiecare măsură/acțiune se va menționa:

- Conținutul;
- Cine este responsabil de punerea în aplicare?
- Care este perioada de derulare?

10 Anexa 1

Raportarea la alte instrumente/documente

Planul de calitate reprezintă o componentă importantă a Managementului calității în cadrul căreia organizația este descrisă într-o manieră operațională. Acesta cuprinde:

- Ghidul programului de studii;
- Regulamentul de organizare și funcționare;
- Planul de calitate.

Planul de calitate stabilește care sunt cerințele facultății, operează o analiză a situației existente de fapt și determină care sunt prioritățile în întreprinderea/luarea măsurilor de îmbunătățire/corecție.

Ghidul programului de studii și Regulamentul de organizare și funcționare oferă exprimarea la nivelul detaliilor în privința a “**ce**” trebuie să fie și “**cum**” trebuie să fie.

Ghidul programului de studii descrie cerințele facultății în privința nivelului și conținutului procesului de învățământ. Subcapitolele referitoare la instrucție sunt descrise în ceea ce privește conținutul, nivelul și încărcarea de studiu sub raportul numărului de ore pe săptămână. Este prezentat în acest context conținutul diferitelor modalități de instrucție și a diverselor specializări la absolvire.

Regulamentul de organizare și funcționare stabilește care sunt relațiile dintre student, profesor și instituție, drepturile și obligațiile necesare pentru a putea parcurge un proces de învățământ superior care să se încheie cu succes.

În continuare, planul de calitate are legătură și cu următoarele documente:

- *Regulamentul de studii și examinare*, inclusiv completările aduse acestuia, care este un document formal prevăzut legal, pe baza căruia se pot întocmi ghidul programelor de studii și Regulamentul de organizare și funcționare.
- *Reglementările pe facultate referitoare la calificările de bază și cele superioare obținute prin programul de învățământ superior* stabilesc cerințele de calitate pe care le prevede facultatea pentru cadrele didactice și reglementează maniera în care se asigură satisfacerea acestor cerințe de către cadrele didactice. În cadrul planului de calitate se stabilește modul de desfășurare a evaluării procesului de predare și care sunt activitățile suplimentare introduse.

- În *raportul anual* se stabilesc responsabilitățile în relație cu mediul extern, în privința rezultatelor, ca și veniturile și cheltuielile realizate. Planul de calitate oferă informații și la acest capitol.
- *Studiul individual* în vederea pregătirii vizitelor din exterior este în cea mai mare parte inclus în planul de calitate precum și un rezumat al ghidului programelor de studii. Studiul individual este momentul în care se reflectează în mod critic la conținutul integral al planului de calitate în sine.
- În încheiere, planul de calitate se raportează și la planurile strategice multi-anuale la nivelul facultăților și la bugetul pe facultăți. În *planul multi-anual pe facultăți* este stabilită strategia învățământului și a cercetării din cadrul facultăților. Referirile din acest context sunt determinante funcție de conținutul documentelor sus-menționate.

Bugetul facultății stabilește mijloacele disponibile pentru învățământul superior (personal și material). În buget sunt preluate și cheltuielile pentru proiectele de perfecționare și pentru cele de reînnoire/corecție/îmbunătățire, care rezultă din planul de calitate. În raportul de audit extern și în aprecierea/ierarhizarea efectuată, referitoare la managementul administrativ se fac recomandări privind perfecționarea procesului de învățământ. Planul de calitate stabilește măsurile ce trebuie întreprinse în acest sens.