



## **Rezultate generice obtinute in urma realizarii proiectului**

**“Proiectarea și implementarea sistemului de management al calității în cadrul a trei instituții de învățământ superior din Republica Moldova”,  
finantat de Fundatia SOROS**

*prof. Petru Todos*

16 noembrie 2006

### **Ce înseamnă asigurarea calității?**

● **crearea încrederii clienților și celorlalți parteneri ai universității, privind capacitatea și disponibilitatea instituției de a le satisface cerințele și așteptările.**

Încrederea se creează:

- ✓ prin evaluarea externă, independentă, a programelor de studiu, a rezultatelor cercetării științifice;
- ✓ prin evaluarea externă, independentă, a măsurii în care sistemul de organizare internă al universității este adecvat funcției calitate.

● **Asigurarea calității presupune ca:**

**instituția să fie capabilă să prezinte dovezi privind conformitatea SMC intern cu standardele sau modelele acceptate.**

## Ce înseamnă managementul calității?

- **Managementul calității are ca scop principal orientarea spre performanță a instituției pe toate dimensiunile activității acesteia. El se bazează pe *un sistem de organizare internă* (sistemul de management al calității - SMC).**
- **Un SMQ presupune următoarele elemente fundamentale:**
  - ✓ orientarea spre satisfacerea cerințelor și așteptărilor studenților, angajaților și celorlalte părți interesate;
  - ✓ atitudinea proactivă a conducerii instituției în problema calității;
  - ✓ îmbunătățirea continuă a proceselor din instituție și cercetare;
  - ✓ implicarea și conștientizarea personalului;
  - ✓ 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.

## Obiectivele generale ale proiectului:

- Crearea și implementarea sistemului de management al calității, în conformitate cu cerințele standardelor ISO 9000:2000;
- Eficientizarea procesului de învățământ;
- Asigurarea încrederii beneficiarilor în calitatea procesului de învățământ universitar;
- **Obținerea recunoașterii naționale și internaționale a performanțelor** prin evaluarea conformității cu standardele și legislația în vigoare **în procesul de acreditare** a programelor universitare

## Programul de activități:

- Etapa I: Studiu privind stadiul actual al managementului calității și proiectarea sistemului de management al calității conform cerințelor ISO 9000:2000;
- Etapa II: Transfer de experiență privind dezvoltarea funcțiilor necesare procesului de implementare conform cerințelor standardelor ISO 9000:2000, formarea de personal calificat;
- Etapa III: Elaborarea documentației sistemului de management al calității;
- Etapa IV: Implementarea sistemului de management al calității;
- Etapa V: Audit de precertificare a sistemului de management al calității implementat.

## Obiectivele și rezultatele atinse, etapa I:

**Etapa I: Studiu privind stadiul actual al MC proiectarea SMC conform cerințelor ISO 9000:2000:**

**Obiectiv 1: Identificarea și evaluarea situației existente privind managementul calitatii în universitățile partenere;**

**Obiectiv 2: Proiectarea SMC în conformitate cu cerințele standardului ISO 9000:2000;**

**Obiectiv 3: Stabilirea cadrului organizatoric și tehnic optim necesar proiectării și implementării SMC în conformitate cu cerințele ISO 9000:2000.**

### **Rezultate:**

- **Politica universității în domeniul calității, aprobată de Senatele UTM, USM, UASM;**
- **Structura organizatorică a SMC, aprobată de Senatele UTM, USM, UASM;;**
- **Regulamente de funcționare a structurilor SMC**

## Obiectivele și rezultatele atinse , etapa II:

**Etapa II: Dezvoltarea funcțiilor necesare procesului de implementare conform cerințelor standardului ISO 9000:2000 și planului de acțiuni și formarea de personal calificat.**

**Obiectiv 4: Formarea de personal calificat pentru documentarea, implementarea și optimizarea SMC**

### **Rezultate:**

- **Grupul de lucru – instruit**
- **Echipa de experți – formată**
- **Echipe de implementare - instruite**

## Echipele de realizare a obiectivelor proiectului :

### **1. Responsabili in instituții de managementul calitatii:**

dr.,prof Petru Todos – prorector UTM  
dr.conf. Elena MURARU – prorector USM;  
conf.univ. Vasile VRANCEAN – prorector UASM;

### **2. Sifi de Departamente Asigurarea Calitatii**

conf.dr.ing. Andrei CHICIUC – șef DAS UTM;  
Conf. dr. Otilia DANDARA – șef DAM USM

### **3.Experți interni:**

conf.dr.ing. Valentin NEGURĂ - auditor certificat de C.E.S. MECA, Franța.

conf.dr. Vasile URSU – șef DDM UTM;

conf.dr.ing. Ion SOBOR – UTM

Conf. dr. Dragoș CIMPOIEȘ - UASM

## Echipele de realizare a obiectivelor proiectului :

### **4. Echipa Decani (ED):**

prof.dr.hab. Constantin SOLOMON – decan FIP, USM  
conf.dr. Alexei TOCA - decan FIMCM, UTM  
conf.dr. Gheorghe DONICA - decan facultatea M V, UASM

### **5. Echipa Catedra (EC):**

prof.dr.hab. Vladimir GUȚU – șef catedra, USM  
conf.dr.ing. Valentina BULGARU – șef catedră, UTM  
conf.dr.hab. Ștefan ȚURCANU – șef catedră, UASM  
prof.dr.hab. Petru Stoicev – șef catedra, UTM,  
Conf. dr. Stela Bolan - șef catedra, UTM,  
Conf. dr. Angela Scripcenco - șef catedra, UTM  
Conf. dr. Iurie Ciofu. - șef catedra, UTM

## Obiectivele și rezultatele atinse, etapa III:

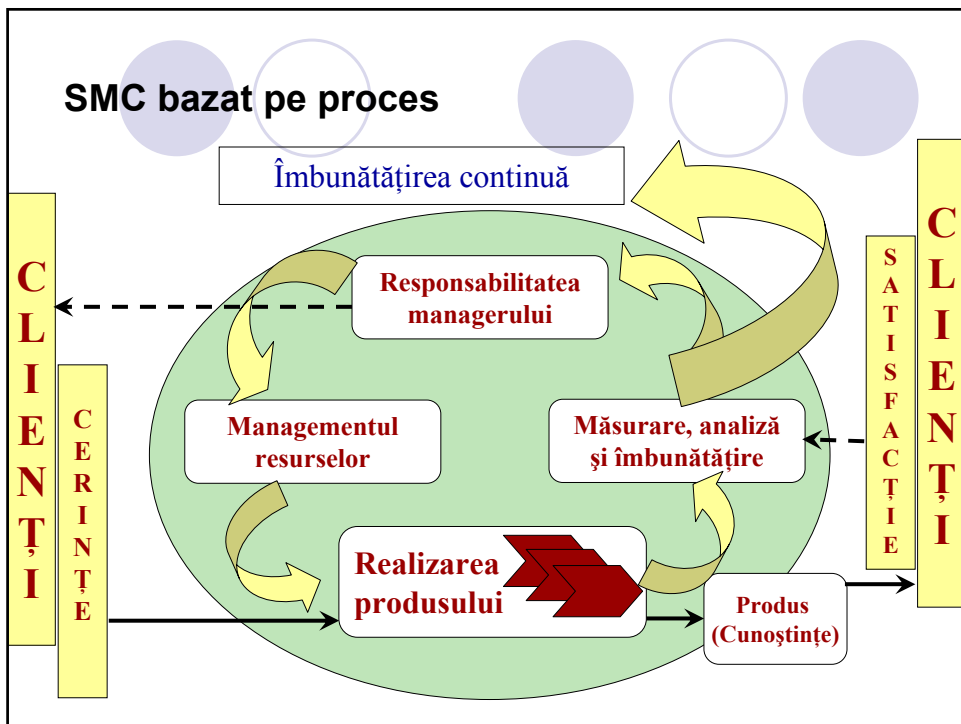
**Etapa III: Elaborarea documentelor sistemului de management al calității conform cerințelor standardului ISO 9000:2000 și a planului de acțiuni;**

**Obiectiv5: Documentarea sistemului de management al calității**

### **Rezultate:**

#### **Documentația SMC:**

- Manualul calității,
- Procedurile de sistem și operaționale, Instrucțiuni, Chestionare



## Obiectivele și rezultatele atinse, etapa IV:

**Etapa IV: Implementarea sistemului de management al calității la cele trei instituții de învățământ superior.**

**Obiectiv 6: Transfer de experiență și informații privind dezvoltarea cunoștințelor necesare procesului de implementare a sistemului de management al calității și testarea nivelului de cunoștințe.**

### Rezultate:

- SMC – implementat
- Personal instruit

## Obiectivele și rezultatele atinse, etapa IV:

### *Implementarea sistemului de management al calității*

1. **Legalizarea structurilor SMC**
  - Hotărâri de Senat; Aplicare prin ordinul rectorului.
  - Titularizarea structurilor SMC la nivel de minister – acordarea de state ( a posturilor respective);
2. **Nominalizarea (completarea) structurilor respective ale universitatilor partenere.**
3. **Seminare la nivel de Departamente, prodecani calitate.**
4. **Elaboarea și implementarea sistemului informatizat de chestionare a studenților;**
5. **Crearea la UTM și USM a centrelor COPCI , de asemenea se înscrie în sistemul de asigurare a calității pregătirii specialiștilor. Ele au ca scop principiul orientarea profesională a tinerilor, consolidarea legăturilor instituțiilor de învățământ și a angajatorilor: studiul pieței de muncă, sondajul și analiza așteptărilor angajatorilor, consilierea studenților care caută un loc de stagiu sau un loc de lucru. Activitatea acestui centru se înscrie în schema generală a SMQ = creează una două bucle de reacție, legături universitare= angajatori = managementul universitar (educațional).**

*Pe parcurs a operat nevoia elaborare a unor noi documente cum ar fi: Dosarul titularului de curs; Ghidul de implementare la nivel de facultate si catedra.*

## Obiectivele și rezultatele atinse, etapa V:

**Etapa V: Audit de precertificare a sistemului de management al calității implementat în universitățile partenere.**

**Obiectiv 7: Obținerea recunoașterii naționale și internaționale a performanțelor** prin evaluarea conformității cu standardele și legislația în vigoare **în procesul de acreditare** a programelor universitare

**Obiectiv 8: Diseminarea rezultatelor și a experienței dobândite**

### **Rezultate:**

- **Recomandări spre implementare în alte instituții.**
- **Realizarea publica a tuturor acțiunilor prevazute din proiect**
- **Publicatii in jurnale, reviste si culegeri de lucrari**
- **Rapoarte la diverse manifestari internationale**
- **USM, UTM pe parcursul anului univ. 2005-2006 au fost supuse reevaluării academice în ansamblu și pe specialitati, cu rezultate bune**
- **UASM se afla in proces de reevaluare academica,**

## Disiminarea rezultatelor, publicatii

- Gh.Rusnac, P.Gaugaș, P.Chetruș, E.Muraru. Strategii de reformare a învățămîntului superior din Republica Moldova (Conferința Internațională „Învățămîntul superior și cercetarea – piloni ai societății bazate pe cunoaștere”). USM, 2006.
- Gh.Rusnac, E.Muraru. Direcții ale reformei sistemului de învățămînt superior din Republica Moldova (Conferința Internațională „Învățămîntul superior și cercetarea – piloni ai societății bazate pe cunoaștere”). USM, 2006.
- VI.Guțu, , E.Muraru, O.Dandara. Sistemul de învățămînt superior din Republica Moldova în contextul Procesului de la Bologna (Conferința Internațională „Învățămîntul superior și cercetarea – piloni ai societății bazate pe cunoaștere”). USM, 2006.
- VI.Guțu, O.Dandara. Managementul calității în învățămîntul superior din perspectiva Procesului de la Bologna (Conferința Internațională „Învățămîntul superior și cercetarea – piloni ai societății bazate pe cunoaștere”). USM, 2006
- P. Todos, A. Chiciuc. The Assurance of the Quality of Studies – Technical University of Moldova concerns. The 10 International Conference OPTIM-2006, Brasov, Romania
- Petru Todos, Andrei Chiciuc, Elena Muraru and Vasile Vrancean. The Assurance of the Quality of Studies in the *Universities of Moldova* . 28th Annual EAIR Forum, 2008, Rome, Italy. Ryport BSUN Congres, 2006

## Monitorizarea proiectului:

- Activitățile din proiect au fost ghidate și monitorizate de experți externi și interni, specialiști acreditați în proiectarea, implementare și auditarea sistemelor de management al calității.
- În vederea promovării unor cercetări transparente și eficace, la fiecare etapă a proiectului se-au întocmit rapoarte care reflecta rezultatele obținute.



## Sarcini pe viitor:

- Legalizarea documentației SMC la catedre și facultăți ca parte componentă a Registrului documentației obligatorii a catedrei = sub formă de dosare separate;
  - A continua școlarizarea - conștientizarea personalului (cadre didactice și auxiliare);
  - Promovarea culturii calității;
  - Elaborarea metodologiei și procedurilor de evaluare internă și externă a SMC, implementarea acestora la nivel de disciplină, program/specialitate, facultate și Universitate.
- Ultimele doua probleme vor constitui preocuparea de bază pentru următorii ani - constituie obiectivul de bază al procesului Tempus recent câștigat de USM, UASM, UTM și Universitatea din Cahul.

## **Mulțumim:**

- ❑ celor prezenți - pentru atenție
- ❑ membrilor *Senatului Fundației Soros Moldova* – pentru încrederea acordată echipei de proiect
- ❑ personal Doamnei Ana Coretchi - pentru ghidarea binevoitoare a proiectului,
- ❑ experților externi - pentru ajutorul deosebit de important la realizarea proiectului
- ❑ membrilor echipei de proiect

**Ce reprezintă universitatea pentru societate și care sunt produsele ei ?**

- **Universitatea este o organizație furnizoare de servicii.**
- **Produsele oferite sunt cunoașterea și competența**, furnizate societății prin pregătirea de specialiști în domenii specifice, cercetare științifică, consultanță, expertiză.

**Cine sunt clienții și partenerii universității ?**

- **Principalul client al universității este societatea**, (instituții publice, firme și organizații, etc).
- **Studentii cu o dublă calitate**: de participanți activi la procesul de educație și de clienți ai universității.
- **Părțile interesate** sunt:
  - ✓ **în exterior** - instituțiile de învățământ preuniversitar, comunitatea academică și științifică națională și internațională;
  - ✓ **în interior** - personalul și conducerea universității.

***Ce reprezintă calitatea pentru activitatea și produsele universității ?***

● ***măsura în care produsele și activitatea ei satisfac cerințele și așteptările clienților și partenerilor ei interni și externi, și anume dacă instituția:***

- ✓ formează absolvenți în domenii cerute de piața muncii, înzestrați cu competențele care le permit să fie utili organizațiilor angajatoare și să se integreze repede;
- ✓ creează în instituție un mediu de muncă și viață adecvat.