

SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ÎN UAGE IAȘI

Sistemul de Management al Calității din Universitatea de Arte “George Enescu” (UAGE) din Iași, proiectat și implementat începând cu anul universitar 2006-2007, urmărește respectarea prevederilor Ordonanței de Urgență nr. 75 din 12 iulie 2005, privind asigurarea calității educației și aplicarea principiilor de bază ale managementului calității, a Cartei Universității și a hotărârilor Senatului UAGE.

Structura organizatorică a SMC din cadrul UAGE Iași este constituită la nivel de universitate din *Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității*. Misiunea acesteia este de a elabora Raportul Anual cu privire la asigurarea calității și de a implementa hotărârile Senatului referitoare la aceasta. **Rectorul** UAGE Iași este coordonatorul *Comisiei pentru Evaluarea și Asigurarea Calității* în universitate, fiind personal implicat în răspunderea realizării acesteia. El definește politica, strategia, obiectivele și prioritățile SMC, verifică implementarea acestuia și urmărește folosirea judicioasă a resurselor materiale și de personal aferente. El își desemnează un reprezentant pe probleme de eficacitate educațională, în persoana **Prorectorului** pe probleme didactice, care este confirmat de **Senat**. Acesta conduce la modul operativ *Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității* pe universitate și este responsabil de funcționalitatea optimă a SMC, prin armonizarea politicilor în domeniul calității cu strategia generală a universității și a grupurilor de lucru din cadrul comisiei. El urmărește îndeplinirea deciziilor comisiei, informează periodic **Biroul Senatului** de activitățile acesteia și-i aduce la cunoștință hotărârile acestuia cu privire la calitatea învățământului.

La nivel de facultate, *Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității* este aleasă și validată de **Consiliul Profesoral** pe facultate și **Senat**. Aceste organisme colective de lucru depistează aspectele problematice, analizează situațiile critice, propun soluții și stabilesc criteriile pentru implementarea

SMC. **Decanii** și **Directorul Departamentului Teatru** sunt reprezentați în cadrul SMC prin **Secretarul științific** pe facultate. Prin implicare activă, ei au posibilitatea să introducă noi tehnici de lucru, să identifice dificultățile și să găsească soluții specifice de perfecționare a procesului didactic. Aceste structuri organizatorice sunt concepute pentru eficiența funcțională a sistemului și pentru susținerea unei continue îmbogățiri a culturii calității în facultate.

La nivel de catedră, când se impun măsuri de ameliorare a calității învățământului, se iau hotărâri corective. **Șefii de catedră**, bibliotecă, laboratoare asigură calitatea fiecărei activități specifice pe care o efectuează. Ei poartă răspunderea și au autoritatea luării deciziilor cu privire la implementarea SMC în cadrul procesului didactic, de cercetare și organizare. Directorul Economic și Directorul General Administrativ sunt responsabili în mod nemijlocit de asigurarea calității serviciilor contabile, financiare și administrative.

1. CADRUL DE ORGANIZARE ȘI RESPONSABILITATE ALE COMISIEI DE EVALUARE ȘI ASIGURARE A CALITĂȚII

Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității este alcătuită din **nouă membri**: Prorectorul cu activitatea didactică – ce asigură conducerea operativă a Comisiei, trei cadre didactice, doi reprezentanți ai studenților, doi absolvenți și un angajator.

Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității ca organ consultativ al Senatului este prezidat de Rector și condusă operativ de Prorectorul pe probleme didactice. Comisia își desemnează un Secretar executiv.

Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității își desfășoară activitatea pe perioada unui mandat al conducerii universității.

Comisia se întrunește lunar în ședință ordinară, precum și în ședință extraordinară, ori de câte ori este nevoie, la convocarea Prorectorului. Ședințele se derulează în prezența a cel puțin două treimi din numărul total de membri și sunt conduse de Prorectorul UAGE Iași.

Misiunea Comisiei constă în elaborarea conceptuală și implementarea unui sistem funcțional de management al calității în UAGE Iași, precum și adaptarea continuă a acestuia la cerințele învățământului superior românesc și european.

La nivelul facultății funcționează **comisii pentru calitate**, care au rolul de a organiza și a îndeplini acțiunile de monitorizare și evaluare anuală a calității programelor de studii și a celorlalte activități desfășurate în cadrul acestora.

1.1. *TRIBUȚIILE COMISIEI*

Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității îndeplinește următoarele atribuții:

(1) elaborează și coordonează aplicarea procedurilor și activităților de evaluare și asigurare a calității, aprobate de organismul de conducere.

(2) elaborează anual, până la data stabilită, prin proceduri interne, un raport privind calitatea serviciilor educaționale din universitate și propune măsuri de ameliorare. Raportul este adus la cunoștința tuturor beneficiarilor direcți și indirecti ai serviciilor educaționale prin afișare sau publicare pe site-ul universității; raportul anual rezumă autoevaluarea internă și este pus la dispoziția unui evaluator extern - Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior (ARACIS).

(3) realizează anual sondaje de investigare a opiniilor studenților, absolvenților și angajatorilor privind calitatea serviciilor educaționale;

(4) elaborează propria bază de date și informații privind calitatea serviciilor educaționale prestate, structurate pe standarde și indicatori de performanță la nivel instituțional și pe fiecare program de studiu;

(5) elaborează propuneri de îmbunătățire a calității ținând cont de standardele de referință și *Ghidul de bune practici* elaborate de ARACIS.

1.2. OBIECTIVELE COMISIEI

În vederea implementării SMC și a politicii de asigurare a calității în UAGE Iași, Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității are ca obiective:

(1) elaborarea conceptuală a sistemului de management al calității, în sensul definirii structurii lui organizatorice și funcționale, precum și a modului de integrare a acestuia în managementul strategic al universității;

(2) elaborarea strategiei de implementare a sistemului de management al calității în universitate și supunerea ei dezbaterii în Senatul universității;

(3) stabilirea pachetului de măsuri necesare pentru implementarea și consolidarea culturii calității în universitate;

(4) definirea cerințelor calitative care vor fi stipulate în planul de calitate al universității;

(5) diseminarea informațiilor cu privire la cultura calității în universitate;

(6) inițierea analizelor și evaluărilor pe baza criteriilor și indicatorilor de calitate recomandați;

(7) asigurarea monitorizării feed-back-ului din partea studenților;

(8) asigurarea monitorizării feed-back-ului din partea angajaților;

(9) analiza rezistențelor obiective și subiective care pot fi generate de implementarea SMC și propunerea de soluții privind depășirea acestora;

(10) evaluarea procesului de implementare a managementului calității în universitate și propunerea de soluții corective, dacă acestea sunt necesare;

(11) elaborarea strategiilor de audit intern și extern.

2. OBIECTIVELE UAGE IAȘI ÎN DOMENIUL CALITĂȚII

Obiectivele prioritare ale UAGE Iași privind asigurarea și creșterea calității sunt:

- planificarea strategică a activității instituției, inclusiv în domeniul asigurării calității pregătirii specialiștilor;
- dezvoltarea unui proces educațional de înaltă calitate, adaptat cerințelor unei societăți bazate pe cunoaștere, în acord cu achizițiile contemporane în domeniul științelor, educației artistice și nevoilor pieței muncii;
- dezvoltarea și susținerea unui cadru instituțional favorabil simbiozei dintre pregătirea academică și creația și interpretarea artistică;
- încurajarea participării tuturor membrilor comunității academice la dezvoltarea și implementarea unui sistem modern și eficient de asigurare a calității în domeniul educației, creației artistice și cercetării științifice, inclusiv a managementului instituțional;
- monitorizarea permanentă și evaluarea sistematică a calității proceselor educaționale pe bază de standarde bine definite în scopul identificării și corectării prompte a disfuncționalităților și a neconformităților;
- perfecționarea continuă a corpului academic;
- deschiderea universității spre toate sectoarele culturale ale societății, prin îmbinarea tradiției cu necesitățile mereu noi ale societății;

- cooperare la nivel național și internațional cu structuri de asigurare a calității în domeniul învățământului superior artistic.

3. PRINCIPIILE MANAGEMENTULUI CALITĂȚII ÎN UAGE IAȘI

Pentru ca o instituție să funcționeze cu succes, aceasta trebuie să-și creeze un sistem proiectat pe principii pentru perfecționarea continuă a performanței, având în vedere necesitățile tuturor părților implicate.

La baza managementului calității în UAGE Iași stau următoarele principii:

I. Responsabilitatea – Universitatea de Arte “George Enescu” din Iași își asumă responsabilitatea pentru calitatea academică a programelor și pentru standardele academice ale calificărilor și titlurilor acordate, precum și a tuturor serviciilor oferite. Toți membrii comunității academice își exercită responsabilitățile într-un mediu care încurajează îmbunătățirea permanentă și inovația, asigură condiții de pregătire și dezvoltare în care așteptările și standardele sunt definite, iar feedback-ul de la beneficiari și parteneri se utilizează activ.

II. Compatibilitatea - asigură o viziune clară asupra misiunilor și scopurilor diferitelor sisteme de învățământ practicate pe plan mondial și permite orientarea sistemului instituțional către direcțiile de dezvoltare. De asemenea, adaptarea și introducerea sistematică a mecanismelor interne de calitate este făcută în corelație directă cu standardele de referință ale *Agenției Române pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior* și rapoartele statistice comparative, punctele de vedere ale beneficiarilor noștri.

III. Echitatea – se referă la faptul că toți membrii comunității academice, creatori de valori și beneficiari ai programelor și serviciilor

educaționale oferite de UAGE Iași trebuie să beneficieze de un tratament egal în aplicarea reglementărilor proprii și a procedurilor academice, în evaluare și în accesul la informații corecte și de actualitate.

IV. Transparența - legată de strategiile și deciziile adoptate, precum și a rezultatelor, evaluărilor interne și externe, este un alt principiu de bază al sistemului de evaluare și asigurare a calității. Cea mai eficientă cale de prezentare a ofertei UAGE Iași constă în conceperea și elaborarea unui ghid complex de informare care cuprinde criteriile de instruire și evaluare.

4. ETAPELE ÎN PROCESUL DE ASIGURARE A CALITĂȚII

Atitudinea pro-calitate, care presupune crearea în Universitate a unui mediu favorabil obținerii performanțelor în toate activitățile, se concretizează prin următoarele etape:

1. Planificarea și organizarea unor activități de asigurare și evaluare a calității în procesul educațional, al creației artistice și cercetării științifice, precum și a serviciilor oferite;
2. Monitorizarea activităților necesare derulării procedurilor planificate;
3. Monitorizarea rezultatelor;
4. Autoevaluarea internă;
5. Evaluarea externă;
6. Îmbunătățirea rezultatelor determinate de autoevaluarea și evaluarea externă;
7. Înregistrarea concluziilor.

5. TIPURI DE DOCUMENTE UTILIZATE ÎN MANAGEMENTUL CALITĂȚII

SMC este un sistem documentat. Evidența începe prin a pune ordine în înscrisurile aflate în uz: este definită o listă a documentelor necesare, acestea sunt grupate și codificate, sunt definite atribuțiile (cine emite, cine aprobă, cine are acces, cine și în ce condiții poate modifica, cum sunt identificate versiunile, cine decide retragerea, unde se păstrează documentele instituției). Documentele utilizate în SMC reflectă și fac public sistemul de informații și date ce demonstrează perfecționarea metodelor didactice și de cercetare. Pe lângă rolul de a oferi un cadru organizatoric și metodologic acțiunilor, proceselor și interfețelor dintre zonele de activitate, ele asigură:

- coerența documentației de referință cu procesele de măsurare, analiză și îmbunătățire;
- definirea criteriilor de acceptare pentru toate etapele proceselor;
- evidența păstrării înregistrărilor calității.

Documentele sunt structurate pe trei niveluri principale:

nivelul I - Manualul calității și *Ghidul de evaluare* descriu sistemul în concordanță cu politica stabilită în domeniul calității, obiectivele adoptate și standardele aplicabile. *Manualul calității* prezintă în mod sintetic modul în care instituția și-a structurat și organizat procesele și activitățile, astfel încât să răspundă cerințelor de asigurare a calității. El conține și declarația rectorului privind politica și obiectivele generale ale universității în domeniul calității și face referire la documentele de la nivelurile inferioare (proceduri, instrucțiuni, înregistrări și alte documente ale universității). Angajamentul declarat și real al rectorului, precum și motivarea personalului pentru susținerea culturii instituționale a calității sunt condiții de care depinde succesul demersului.

nivelul II - Procedurile sistemului calității descriu activitățile unităților funcționale individuale necesare pentru implementarea elementelor sistemului

calității. Ele sunt documente care stabilesc modul de desfășurare a unor procese importante ale instituției, identifică intrările și resursele necesare, activitățile în ordinea de desfășurare, responsabilitățile, rezultatele așteptate, indicatorii de performanță și evaluare. În această categorie intră:

- ***procedurile generale (P.G.)*** reprezintă, fără a intra în detalii tehnice, forma documentației de bază utilizată pentru implementarea sistemului de management al calității. Ele descriu obiectivele, modul de desfășurare a diferitelor activități cu incidență asupra calității, responsabilitățile, autoritatea și relațiile dintre persoanele care coordonează, efectuează, verifică sau analizează activitățile respective.
- ***procedurile operaționale (P.O.)*** precizează obiectivele și rezultatele așteptate ale diferitelor activități cu incidență asupra calității.

nivelul III - Documentele suport (D.S.) reprezintă documente de lucru detaliate (formulare, rapoarte, instrucțiuni de lucru, înregistrări).

Instrucțiunile conțin informații amănunțite asupra modului de desfășurare a activităților considerate importante prin impactul pe care îl pot avea asupra calității prestației sau asupra imaginii externe a universității. Înregistrările se obțin prin completarea formularelor incluse în proceduri și instrucțiuni și demonstrează că procesele s-au desfășurat controlat. Ele au rolul de a furniza dovezi obiective asupra activităților efectuate și a rezultatelor obținute (rezultatele obținute de studenți, rezultatele evaluărilor interne, externe etc.). Aici se încadrează și rapoartele de autoevaluare, forme de documentare a unor procese de analiză cuprinzătoare și sistematică a activităților și rezultatelor organizației sau a unui segment al acesteia (program de studii, centre de cercetare, facultate etc.).

În categoria *alte documente privind calitatea* pot fi enumerate regulamentele, ghidurile practice pentru predare-învățare, evaluare internă sau externă, planuri ale calității pentru diverse activități etc.

Documentele utilizate pentru definirea și implementarea SMC în cadrul UAGE Iași, gestionate de ***Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității*** sunt:

- Documente care furnizează informații de uz intern sau extern, referitoare la managementul calității (Declarația privind strategia și politica de asigurare a calității a Rectoratului UAGE Iași; Regulamentul privind SMC în UAGE Iași, Regulamentul privind funcționarea *Comisiei pentru Evaluarea și Asigurarea Calității în UAGE Iași*, lista membrilor ei și lista personalului responsabil de calitatea procesului didactic și administrativ pe facultăți, catedre, servicii, manualul calității);
- Documentele care descriu cum se aplică sistemul de management al calității (planul calității);
- Documentele care furnizează informații despre modul în care se realizează activități sau procese (instrucțiuni de lucru);
- Documente care furnizează dovezi obiective ale calității.

6. TERMINOLOGIE FOLOSITĂ ÎN SMC

Auditul reprezintă un proces de evaluare a instituției/ structurilor componente sau programului educațional, în vederea determinării gradului în care curriculumul, personalul și infrastructura satisfac misiunea și obiectivele asumate.

Auditul calității – procesul prin care se verifică dacă SEAC este satisfăcător și operează eficient.

Beneficiari direcți ai educației sunt studenții sau persoanele adulte cuprinse într-o formă de educație permanentă.

Beneficiari indirecti ai educației sunt angajatorii, angajații, familiile beneficiarilor direcți, într-un sens larg, întreaga societate.

Calitatea educației este reprezentată de ansamblul de caracteristici ale unui program de studiu sau ale furnizorului acestuia, prin care sunt satisfăcute așteptările beneficiarilor direcți și indirecti de servicii de educație, precum și cerințele standardelor de calitate.

Controlul calității privește procedurile, organizarea etc. prin care se verifică gradul în care predarea, învățarea și evaluarea satisfac obiectivele educaționale și cerințele/ așteptările furnizorului și beneficiarilor.

Criteriile sunt condiții de acreditare sau certificare ale unei instituții sau ale unui program; implică așteptările privind calitatea, eficiența, viabilitatea financiară, concordanța cu reglementările naționale, rezultatele și sustenabilitatea (v. și standard).

Criteriul de referință asigură punctul de referință față de care se măsoară rezultatele. Acesta reprezintă un mijloc prin care comunitatea academică descrie natura și caracteristicile programelor într-un domeniu specific. În același timp, criteriul de referință reprezintă expectanțele generale de realizare a standardelor presupuse de obținerea unui titlu academic/ calificare la un nivel dat și articulează atributele și capacitățile pe care posesorul unui titlu academic/ calificare trebuie să fie capabil să le demonstreze.

Evaluarea calității este procesul de examinare multicriterială a măsurii în care furnizorul de educație și/sau programul acestuia îndeplinesc standardele de referință făcute publice. Când evaluarea calității este efectuată de către furnizorul de educație, ia forma *autoevaluării*. Când evaluarea calității este efectuată de o agenție națională sau internațională specializată, potrivit unor norme transparente, ia forma *evaluării externe*.

Evaluarea/observarea colegială (Peer Review) înseamnă auditarea externă și evaluarea calității și eficienței programelor academice, personalului, structurii ș.a. efectuate de o echipă de evaluatori externi.

Furnizorul de educație este o instituție de învățământ, care, potrivit statutului, desfășoară activități sau programe legal autorizate de formare inițială sau continuă.

Indicatorii de performanță sunt reprezentări (adesea numerice) ale stării sau rezultatelor unui furnizor de educație, ale programelor sau proceselor acestuia. Priviți ca un set de măsurători tangibile destinate informării publice, se referă la date privind admiterea și absolvirea, cercetarea, plasamentul pe piața muncii a absolvenților, costurile/student, raportul studenți/cadre didactice, volumul de muncă a studentului și personalului, spațiile de învățământ, dotarea laboratoarelor, biblioteca, tehnicile informaționale ș.a. și pot folosi drept subiectul unor interpretări și evaluări.

Îmbunătățirea calității este procesul de continuă perfecționare și ameliorare.

Standardul academic poate fi: 1. nivelurile de performanță academică așteptate utilizate pentru descrierea și măsurarea cerințelor academice și a performanțelor studenților; 2. nivelul cerințelor și condițiilor, care trebuie să fie realizate de o instituție sau program pentru a putea fi acreditată de o agenție pentru asigurarea calității; condițiile privesc cerințele de calitate, realizări, eficiență, viabilitate financiară, produs, sustenabilitate ș.a.