

Avizat,

Președinte al Consiliului de administrație,
Dragos Florin ANCA



MANUALUL CALITĂȚII

Probat în ședința Senatului UTT din data de 22.03.2021



RECTOR,

Prof. univ. dr. Rațu RĂDUCAN

Președinte CEACUT,
Conf. univ. dr. hab. Luiza CARAIVAN

A blue ink signature of Luiza CARAIVAN.

EDIȚIA I-a
2020

CUPRINS

INTRODUCERE

Capitolul 1 PREZENTAREA UNIVERSITĂȚII

- 1.1 Statutul juridic și istoricul UTT: documente de înființare și funcționare
- 1.2 Structura pe programe de studii derulate de universitate: licență și masterat. Forme de învățământ
 - 1.2.1 Programe de studii universitare de licență
 - 1.2.2 Programe de studii universitare de masterat
- 1.3 Misiunea și obiectivele Universității Tibiscus din Timișoara
- 1.4 Principii promovate de UTT
- 1.5 Carta UTT și regulamentele universității
- 1.6 Organizare administrativă
- 1.7 Organizarea activității academice
- 1.8 Colaborarea cu instituții academice din țară și străinătate

Capitolul 2 SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ÎN UNIVERSITATEA TIBISCUS DIN TIMIȘOARA

- 2.1 Documentele sistemului de management al calității
 - 2.1.1 Documente externe și acte normative
 - 2.1.2 Documentele interne
- 2.2 Organizarea sistemului de management al calității
- 2.3 Controlul și revizuirea Manualului Calității și a altor documente
 - 2.3.1 Controlul și revizuirea Manualului Calității
 - 2.3.2 Controlul documentelor și înregistrărilor

CAPITOLUL 3 RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI UNIVERSITĂȚII TIBISCUS DIN TIMIȘOARA

- 3.1 Angajamentul managementului
- 3.2 Politica în domeniul calității
- 3.3 Obiectivele în domeniul calității
- 3.4 Responsabilitate, autoritate și comunicare
- 3.5 Planificare
- 3.6 Orientarea către beneficiari
- 3.7 Comunicarea internă

CAPITOLUL 4 MANAGEMENTUL RESURSELOR

- 4.1. Asigurarea resurselor
- 4.2 Resurse umane
- 4.3 Resurse financiare
- 4.4. Baza materială
- 4.5 Parteneriatele Universității Tibiscus din Timișoara
- 4.6 Mediul de lucru

Capitolul 5 MANAGEMENTUL PROCESELOR: REALIZAREA SERVICIILOR EDUCAȚIONALE ȘI DE CERCETARE

- 5.1 Determinarea, analiza și planificarea realizării serviciilor educaționale și de cercetare
- 5.2 Controlul serviciilor educaționale/procesului de învățământ
- 5.3 Relația cu beneficiarii de servicii educaționale
- 5.4 Comunicarea cu beneficiarii de servicii educaționale
- 5.5 Proprietatea beneficiarului
- 5.6 Controlul proceselor suport

5.7 Dotarea tehnică a secretariatelor

5.8 Achiziția de publicații

Capitolul 6 MONITORIZARE ȘI ANALIZĂ

6.1 Auditul intern

6.2 Monitorizarea și măsurarea proceselor educaționale și de cercetare

6.3 Analiza datelor

Capitolul 7 ÎMBUNĂTĂȚIREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

7.1 Îmbunătățirea continuă

7.2 Acțiuni corective

7.3 Acțiuni preventive

CONCLUZII

ABREVIERI FOLOSITE ÎN MANUALUL CALITĂȚII

INTRODUCERE

Universitatea Tibiscus din Timișoara și-a stabilit ca obiectiv general dezvoltarea continuă a capacității instituționale, a eficienței educaționale precum și stabilirea unei culturi instituționale cu privire la calitate, prin implementarea unui sistem de management bazat pe rezultate concrete, obținute în urma elaborării și executării unui set de acțiuni și măsuri specifice. Eficacitatea educațională este asigurată prin îmbunătățirea continuă a calității proceselor educaționale și implementarea de strategii, prin actualizarea anuală a programelor de studii, prin creșterea competențelor cadrelor didactice, prin implementarea rezultatelor obținute din cercetarea științifică, prin comunicarea continuă cu mediul academic și cu alte părți interesate din domeniul economic și social.

Capitolul 1 PREZENTAREA UNIVERSITĂȚII

1.1 Statutul juridic și istoricul UTT: documente de înființare și funcționare

Universitatea „Tibiscus” din Timișoara a fost înființată în anul 1991, sub titulatura Institutul de Studii și Educație Permanentă Timișoara (I.S.E.P.T.), s-a înregistrat la Camera de Comerț, Industrie și Agricultură Timiș cu numărul J 35/1991, având ca obiectiv activitatea de învățământ, iar înregistrarea s-a radiat în 1993.

În baza sentinței civile nr. 557/16.06.1995 a Tribunalului Județean Timiș s-a constituit Asociația Institutul de Studii și Educație Permanentă „Tibiscus” ca asociație non-profit.

La Adunarea Generală Extraordinară din 04.10.1998 a membrilor fondatori ai asociației s-a hotărât schimbarea denumirii în Universitatea „Tibiscus” din Timișoara, conform actului adițional la actele constitutive ale Asociației Institutul de Studii și Educație Permanentă „Tibiscus”, autentificat notarial sub nr. 346/08.02.1999. Schimbarea denumirii a fost oficializată de sentința civilă nr. 138/P.I. din 02.03.1999 a Tribunalului Județean Timiș.

Universitatea „Tibiscus” din Timișoara a fost autorizată să funcționeze prin Hotărârea de Guvern 535/1999.

Prin **Legea 484/11.07.2002**, Universitatea "Tibiscus" a fost înființată și acreditată, fiind inclusă, ca instituție de învățământ superior privat, în sistemul național de învățământ din România, ceea ce deschide studenților, absolvenților și angajaților acestei instituții accesul la toate programele naționale și internaționale aflate la dispoziția sistemului de învățământ superior. Pentru a certifica nivelul calitativ al actului de educație, Universitatea "Tibiscus" din Timișoara se supune periodic evaluărilor, atât la nivel național - prin Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior ARACIS - cât și internațional - cel mai recent prin cele două vizite de evaluare ale European University Association, în cadrul programului Institutional Evaluation Programme.

Membră a AUDEM - Alianței Universităților pentru Democrație și a EUA - Asociația Universităților Europene, indexată în bazele de date ale IAU - Asociația Internațională a Universităților, Universitatea "Tibiscus" este conectată la preocupările majore pentru învățământ superior de calitate, pentru formare continuă și pregătire de specialiști în domeniile: juridic, economic, artistic, socio-uman și de cercetare științifică.

Universitatea a aderat la Magna Charta Europeana Universitatis, document cunoscut și sub denumirea "Declarația de la Bologna", adoptând, din anul universitar 2005-2006, formula de organizare a studiilor după modelul studii universitare de licență (trei ani), urmate de studii masterale (doi ani), care deschid perspectiva continuării pregătirii la învățământul doctoral, structură confirmată prin Hotărârea Guvernului României nr. 916/11.08.2005. Începând cu anul universitar 2007/2008, Universitatea "Tibiscus" este în rețeaua instituțiilor de învățământ superior participante la Programele de Învățare pe tot Parcursul Vieții (Life Long Learning Programs) finanțate de Uniunea Europeană (continuatoarele programelor Erasmus – Socrates).

Universitatea Tibiscus din Timișoara funcționează în baza Constituției României și a legislației din România, respectând principiile în Magna Charta a Universităților Europene și în Declarația de la Bologna. Procesele de învățământ și cercetare științifică sunt organizate și se desfășoară în conformitate cu principiile autonomiei universitare, ale Cartei Universitare și legislației cerințelor sistemului de învățământ superior. În anul 2014, UTT a fost evaluată instituțional, prin Programul de Evaluare Instituțională a Asociației Universităților Europene (EUA). Conducerea universității a susținut întregul proces de autoevaluare și a diseminat informațiile despre acest proces de evaluare către membrii comunității academice. De asemenea, este asigurată transparența informațiilor cu privire la întregul proces de autoevaluare instituțională iar rezultatele au fost publicate pe site-ul universității, www.tibiscus.ro.

În anul 2015 a fost realizată evaluarea instituțională de către Agenția Română pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior- ARACIS. Calificativul obținut a fost Incredere Limitată. Deoarece misiunea UTT este de a contribui la formarea științifică și profesională a studenților și la integrarea lor în viața economică și socială, la educația permanentă a absolvenților din învățământul superior, Universitatea se înscrie în tradiția învățământului universitar românesc.

Universitatea "Tibiscus" din Timișoara funcționează în structura specifică modelului universităților europene, asumându-și ca misiune formarea și promovarea valorilor culturii și civilizației umane, dezvoltarea științei și aplicarea acesteia, realizarea idealului educațional întemeiat pe tradițiile umaniste, pe valorile democrației și pe aspirațiile societății românești.

1.2 Structura pe programe de studii derulate de universitate: licență și masterat. Forme de învățământ

Pentru a răspunde cererii de specialiști cu o temeinică pregătire profesională, UTT asigură pregătirea studenților și masteranzilor cu mai multe facultăți, care, la rândul lor, oferă pregătire atât la nivel de studii de licență, cât și la nivel de studii de masterat. Astfel, în cadrul Universității Tibiscus din Timișoara, în anul 2020, funcționează patru facultăți: FACULTATEA DE CALCULATOARE ȘI INFORMATICĂ APLICATĂ, FACULTATEA DE DREPT ȘI ADMINISTRAȚIE PUBLICĂ, FACULTATEA DE PSIHOLOGIE, FACULTATEA DE ȘTIINȚE ECONOMICE.

1.2.1 Programe de studii universitare de licență

FACULTATEA DE CALCULATOARE ȘI INFORMATICĂ APLICATĂ -
Specializare: Informatică, 3 ani, învățământ cu frecvență.

FACULTATEA DE DREPT ȘI ADMINISTRAȚIE PUBLICĂ - specializare:
Drept, 4 ani, învățământ cu frecvență.

FACULTATEA DE PSIHOLOGIE - Specializare: Psihologie, 3 ani, învățământ
cu frecvență.

FACULTATEA DE ȘTIINȚE ECONOMICE - specializare: Contabilitate și
informatică de gestiune, 3 ani, învățământ cu frecvență.

1.2.2 Programe de studii universitare de masterat

FACULTATEA DE CALCULATOARE ȘI INFORMATICĂ APLICATĂ -
Administrarea sistemelor distribuite, 2 ani, învățământ cu frecvență; Web-design, 2 ani,
învățământ cu frecvență.

FACULTATEA DE DREPT ȘI ADMINISTRAȚIE PUBLICĂ - Instituții de
drept european, 2 ani, învățământ cu frecvență.

FACULTATEA DE PSIHOLOGIE - Psihoterapii și psihologie clinică, 2 ani,
învățământ cu frecvență.

FACULTATEA DE ȘTIINȚE ECONOMICE - Auditul și evaluarea întreprinderii, 2 ani, învățământ cu frecvență.

1.3 Misiunea și obiectivele Universității Tibiscus din Timișoara

Misiunea Universității Tibiscus din Timișoara constă în formarea și perfecționarea specialiștilor cu studii superioare precum și calificarea acestora pentru activități profesionale competitive pe piața muncii, precum și realizarea de activități de cercetare științifică.

Misiunea asumată de UTT este descrisă în Carta Universității 2019, în sinteză urmărind:

- a) promovarea învățării, educației, cunoașterii, prin activități didactice și de cercetare în beneficiul societății,
- b) furnizarea unei oferte educaționale performante, prin programe de studii universitare, postuniversitare, de formare continuă și alte forme de educație,
- c) susținerea procesului de dezvoltare economică, socială, științifică și culturală a comunității locale, regionale și naționale prin implicare directă, în acord cu nevoile și solicitările acestora;
- d) promovarea unui învățământ centrat pe student.

Obiectivele universității, conform Cartei 2019, sunt:

- a) crearea oportunităților de învățare și cercetare prin oferta educațională a facultăților componente, la nivel de studii universitare, postuniversitare și alte forme de educație și formare profesională;
- b) promovarea cunoașterii teoretice și aplicative, prin activitate didactică, de cercetare și prin alte mijloace, la standarde înalte de calitate;
- c) afirmarea UTT în spațiul învățământului superior național și internațional, promovarea acesteia ca instituție de învățământ atractivă pentru studenți și cadre didactice, din țară și din străinătate.

Misiunea și obiectivele UTT, așa cum sunt ele descrise în Carta universitară 2019, urmăresc realizarea unui învățământ la standarde ridicate de calitate și a unei activități științifice și de cercetare de valoare astfel încât instituția să se afirme ca membru al Spațiului European al Învățământului Superior și al Cercetării, așa cum acesta a fost definit prin Declarațiile de la Bologna, Copenhaga și Lisabona și promovat de complexul legislativ al Strategiei Naționale pentru Învățământul Superior din România

1.4 Principii promovate de UTT

În vederea realizării misiunilor și obiectivelor menționate, Universitatea Tibiscus din Timișoara își organizează activitatea bazându-se pe următoarele principii: principiul autonomiei universitare; principiul răspunderii publice; principiul asigurării calității; principiul echității; principiul eficienței financiare și manageriale; principiul transparenței; principiul respectării drepturilor și libertăților membrilor comunității universitare; principiul independenței de ideologii, religii și doctrine politice; principiul libertății de mobilitate națională și internațională a studenților, cadrelor didactice și cercetătorilor; principiul consultării partenerilor sociali în luarea deciziilor; principiul centrării educației pe studenți.

1.5 Carta UTT și regulamentele universității

Carta Universității Tibiscus din Timișoara a fost aprobată în anul 2019 și poate fi accesată online. <https://www.tibiscus.ro/management-universitar/carta-reglementari-interne>

1.6 Organizare administrativă

Organele de conducere ale universității, cu indicarea atribuțiilor și modului lor de funcționare, sunt menționate în Carta Universității.

Conform Cartei Universitare, organele de conducere ale universității sunt:

- a) Consiliul de Administrație
- b) Președintele Consiliului de Administrație;
- c) Senatul Universității;
- d) Președintele Senatului Universității;
- e) Rectorul
- f) Prorectorii
- g) Decanii
- h) Directorii de Departament

Reprezentanții studenților sunt aleși de către studenți și sunt avizați de consiliile facultăților

pentru a face parte din structurile de conducere ale universității și facultăților. Toate informațiile de interes public sunt disponibile pe paginile de Internet ale Universității Tibiscus din Timișoara, existând un serviciu informatizat de informare și comunicare cu publicul.

1.7 Organizarea activității academice

Din sistemul universității fac parte 4 facultăți cu 4 programe de studiu de licență și 5 de programe de studii de master. Durata studiilor este de 3-4 ani pentru programele de studii de licență și 2 ani pentru programele de master, în funcție de programul de studii.

1.8 Colaborarea cu instituții academice din țară și străinătate

Universitatea colaborează strâns cu alte institute academice și institute de cercetări în scopul permanentei perfecționări a procesului de învățământ, lărgirii experienței profesionale a cadrului didactic și a pregătirii studenților, precum și pentru adecvarea planurilor de învățământ și a programelor analitice la cerințele cele mai noi ale cercetării de specialitate. Protocol de colaborare Biblioteca Eugen Todoran din Timișoara.

Capitolul 2 SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ÎN UNIVERSITATEA TIBISCUS DIN TIMIȘOARA

Sistemul de Management al Calității (SMC) este definit ca fiind un set de politici, procese și proceduri necesare pentru planificarea și execuția activităților într-o organizație. Activitățile de bază dintr-o organizație includ toate activitățile legate de capacitatea organizației de a satisface cerințele beneficiarilor de servicii educaționale. Implementarea unui SMC este o modalitate de a stabili, opera, monitoriza, revizui, menține și îmbunătăți calitatea serviciilor educaționale, fiind o abordare la nivel de instituție, o abordare orientată pe procese.

Asigurarea calității învățământului și cercetării științifice universitare face parte din misiunea asumată a Universității Tibiscus din Timișoara. Cerințele sistemului de management al calității din UTT sunt realizate, în principal, prin aplicarea prevederilor Cartei universității, regulamentelor, metodologiilor și a procedurilor calității, descrise în prezentul capitol.

Sistemul de Management al Calității (SMC) implementat și descris în Manualul Calității asigură realizarea obiectivelor cuprinse în Strategia privind îmbunătățirea calității procesului de cercetare științifică și educație din cadrul Universității Tibiscus din Timișoara. Prin implementarea unui SMC se urmărește menținerea și dezvoltarea încrederii beneficiarilor de servicii educaționale, precum și a tuturor părților interesate.

De asemenea, SMC adoptă și implementează cerințele standardelor de referință și de performanță ale ARACIS și se aplică tuturor activităților didactice, non-didactice și de cercetare științifică desfășurate în UTT.

Beneficiarii de servicii educaționale ale UTT sunt studenții și masteranzii. Părțile interesate interne sunt: Liga Studenților din UTT și angajații UTT. Părțile interesate externe sunt: angajatorii și asociațiile profesionale ale acestora; instituțiile publice naționale sau internaționale; Ministerul Educației Naționale (MEN) și Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior (ARACIS), instituțiile sau organizațiile cu care UTT semnează acorduri de colaborare, instituțiile de învățământ preuniversitar, persoanele juridice cu care UTT semnează acorduri de colaborare.

2.1 Documentele sistemului de management al calității

Activitățile desfășurate în UTT sunt reglementate printr-o serie de documente oficiale publice: legi, coduri, regulamente, metodologii, proceduri.

2.1.1 Documente externe și acte normative

- Legea educației naționale nr. 1/2011, republicată cu modificările și completările ulterioare
- Metodologia ARACIS de evaluare externă, standardele, standardele de referință și lista indicatorilor de performanță
- Carta Universității Tibiscus din Timișoara
- OUG nr 75/2015 privind asigurarea calității educației, cu modificările și completările ulterioare

2.1.2 Documentele interne

Documentele SMC necesare pentru planificarea, controlul și îmbunătățirea proceselor identificate sunt:

- Carta UTT;
- Manualul calității;
- Declarația rectorului privind politica UTT în domeniul calității;
- Coduri;
- Regulamente;
- Metodologii;

- Proceduri specifice;
- Ghiduri;
- Planuri operaționale
- Hotărâri;
- Rapoarte de activitate.

Codul reprezintă o culegere de reguli cu privire la un domeniu de activitate. Universitatea Tibiscus din Timișoara a elaborat și aprobat 2 coduri: Codul de etică și deontologie profesională și Codul de asigurare a calității.

Regulamentul reprezintă totalitatea instrucțiunilor, normelor și regulilor care stabilesc și asigură ordinea activităților unei organizații sau instituții.

Metodologia reprezintă un ansamblu de reguli și principii prin care se descrie modalitatea de a aborda o anumită activitate în cadrul unei organizații sau instituții.

Procedura reprezintă un ansamblu de reguli de organizare a activităților din cadrul unui proces.

Pe lângă documentele specifice Sistemului de Management al Calității, în UTT există documente prin care sunt repartizate atribuțiile și responsabilitățile personalului angajat:

- Organigrama;
- Fișele de post.

Activitățile didactice, de cercetare și administrative sunt reglementate de regulamente, metodologii și proceduri postate pe site-ul Universității Tibiscus din Timișoara: www.tibiscus.ro.

2.2 Organizarea sistemului de management al calității

Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității din Universitatea Tibiscus din Timișoara (CEACUT) a Senatului este organismul operațional specializat al Universității „Tibiscus” din Timișoara (UTT) care coordonează activitățile de evaluare și asigurare a calității în UTT, desfășurând activități proprii în sfera managementului calității, prin planificarea acțiunilor, organizarea echipelor de lucru pentru elaborarea documentelor și instruirea personalului.

La nivelul facultăților sunt organizate și funcționează subcomisii pentru evaluarea calității, monitorizează realizarea obiectivelor propuse la nivelul structurilor și fac propuneri pentru îmbunătățirea activității. În fiecare an universitar, subcomisiile de la facultăți înaintează CEACUTT un raport de evaluare internă cu privire la asigurarea calității serviciilor educaționale și de cercetare în cadrul structurii academice. În baza acestui raport CEACUTT elaborează un raport de evaluare internă a calității pe care îl prezintă Senatului UTT pentru aprobare.

Studentii sunt parteneri cu drepturi depline în procesul de asigurare a calității. Un reprezentant al studenților, membru al senatului universitar, face parte din CEACUTT, și fiecare subcomisie, la nivel de facultate are un reprezentant desemnat de către studenți.

2.3 Controlul și revizuirea Manualului Calității și a altor documente

2.3.1 Controlul și revizuirea Manualului Calității

Prin Manualul Calității, Universitatea Tibiscus din Timișoara își propune să demonstreze că:

- Sistemul de Management al Calității (SMC) este implementat, menținut și îmbunătățit în conformitate cu reglementările Ministerului Educației Naționale, a Agenției Române de Asigurare a Calității în Învățământul Superior (ARACIS) și cu cerințele a tuturor părților angrenate în activitatea UTT;

- există preocupări pentru îmbunătățirea continuă a performanțelor în toate domeniile activității universității.
- asigură conformitatea acțiunilor din cadrul SMC cu politicile privind calitatea pe care și le-a asumat;
- furnizează consecvent servicii care să satisfacă cerințele părților interesate și cerințele reglementărilor în vigoare;

Manualul calității este un document elaborat de CEACUTT, avizat de Consiliul de Administrație și aprobat de Senatul UTT și de Rectorul UTT. Aplicarea prevederilor din Manualul Calității este obligatorie pentru personalul didactic, de cercetare și administrativ din UTT, pentru a se asigura calitatea în universitate. Întreg personalul UTT este informat în legătură cu prevederile prezentului manual și este instruit în vederea asigurării calității.

Controlul documentelor privind managementul calității este reglementat de regulamentele elaborate și aprobate de Senatul Universității Tibiscus din Timișoara. Documentele privind managementul calității sunt făcute publice doar în forma edițiilor în vigoare. Revizuirea Manualului Calității se face în următoarele cazuri:

- la propunerea părților interesate, beneficiari sau parteneri, la modificările legislative naționale, la schimbările în structura organizatorică și în funcționarea Universității. Propunerea de revizuire este transmisă către CEACUT, pentru a verifica dacă propunerea este pertinentă și cu reglementările interne și legislația în vigoare;
- în momentul în care există modificări în legislația din România,
- în momentul în care există schimbări în structura organizatorică sau funcționarea Universității Tibiscus din Timișoara.

Fiecare revizuire este înregistrată pe pagina de titlu, păstrându-se evidența revizuirilor. Modificările sunt aduse la cunoștința comunității academice.

2.3.2 Controlul documentelor și înregistrărilor

Controlul documentelor și înregistrărilor este reglementat prin regulamentele elaborate și aprobate de Senat. Înregistrările se regăsesc pe formulare tipizate, în registre, în procese verbale, rapoarte, analize etc.

Documentele conțin o foaie de titlu cu antet, titlu, numărul ediției și data revizuirilor. Edițiile revizuite sunt făcute publice, în timp ce edițiile anterioare sunt arhivate. Orice document este arhivat și ținut în evidență în cadrul departamentului, facultății sau a structurii care l-a elaborat și revizuit.

Conducerea UTT stabilește, printr-o metodologie și o procedură aprobate de Senat, procesul prin care documentele sunt făcute publice sau arhivate.

CAPITOLUL 3 RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI UNIVERSITĂȚII TIBISCUS DIN TIMIȘOARA

3.1 Angajamentul managementului

Conducerea Universității Tibiscus din Timișoara reprezentată de Rectorul universității, se implică în mod responsabil în implementarea, promovarea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității prin: comunicarea eficientă și clară în cadrul instituției a importanței sistemului și a îndeplinirii cerințelor părților interesate, stabilirea politicii de calitate, a obiectivelor din domeniul calității, efectuarea de analize de către management și alocarea de resurse.

3.2 Politica în domeniul calității

Universitatea Tibiscus din Timișoara este o instituție de învățământ superior, acreditată, care și-a asumat misiunea de a furniza către mediul socio-economic din România servicii de educație și instruire. Conducerea UTT are ca obiectiv asumat în planul strategic asigurarea și îmbunătățirea continuă a nivelului calității acestor servicii, sporind eficiența procesului educațional.

Misiunea UTT constă în asigurarea unei pregătiri profesionale în următoarele domenii: economic, juridic, IT și în domeniul psihologiei. Pregătirea profesională a absolvenților UTT este măsurată prin procentul de absolvenți angajați în domeniul în care au studiat și susținut examenul de licență sau disertație, atât în țară, cât și în Uniunea Europeană.

Beneficiarii direcți ai serviciilor educaționale oferite de UTT sunt studenții, însă dacă abordăm o viziune pe termen lung, beneficiarul este întreaga societate (angajatori, cercetători), cu anumite așteptări și nevoi, pe care UTT trebuie să le ia în considerare și să le vină în întâmpinare.

Politica de calitate în care conducerea UTT, cadrele didactice și personalul administrativ se angajează se bazează pe cerințele beneficiarilor de servicii educaționale și ale tuturor participanților externi. Conducerea universității își propune să plaseze universitatea printre primele universități private din România, pentru a deveni o instituție de prim rang în mediul educațional privat. În acest sens, conducerea UTT își propune să depună toate eforturile pentru a furniza resursele necesare pentru a fi aplicată politica din domeniul calității. Astfel, conducerea UTT preconizează să continue următoarele:

- trasarea clară a responsabilităților fiecărui angajat din UTT;
- sporirea încrederii beneficiarilor de servicii educaționale și a partenerilor UTT;
- măsurarea satisfacției beneficiarilor de servicii educaționale prin sondaje de opinie și chestionare aplicate semestrial;
- armonizarea programelor de specializare existente cu cerințele de pe piața muncii, prin consultarea partenerilor externi și a beneficiarilor de servicii educaționale;
- dezvoltarea de noi programe de specializare;
- creșterea transparenței și a vizibilității universității;
- dezvoltarea sistemului de management al calității, prin planuri clare și obiective concrete, examinate anual prin analizele efectuate de management, prin auditul intern sau extern, cu respectarea legislației specifice.

Pentru ca acest demers să fie unul de succes, tot personalul angajat în UTT este implicat în activități specifice, fiecărei persoane din cele patru facultăți atribuindu-se responsabilități legate de asigurarea calității.

3.3 Obiectivele în domeniul calității

Principalele obiective pe care Universitatea Tibiscus din Timișoara le formulează cu privire la politica de calitate sunt:

- realizarea unui mediu favorabil abordării profesionale a problemelor reale ale vieții academice, precum și dezvoltarea cercetării științifice în domeniul științelor economice, juridice, în domeniul psihologiei și în domeniul IT;
- îmbunătățirea continuă a documentației Sistemului de Management al Calității prin actualizarea anuală sau semestrială a Manualului calității, regulamentelor, metodologiilor, procedurilor, fișelor de evaluare etc;

- promovarea politicii de calitate în rândul angajaților și studenților din cadrul UTT printr-un plan de măsuri concrete, stabilit de Comisia de Calitate a UTT;
- îmbunătățirea organizării muncii personalului didactic, nedidactic și de conducere și motivarea personalului prin asigurarea de surse de informare actuale și cursuri de perfecționare;
- încurajarea comunicării între personalul didactic și nedidactic și studenți și îmbunătățirea acestora în urma sugestiilor din chestionarele de evaluare, prin programul de tutoriat și consultații;
- îmbunătățirea calității procesului didactic prin încurajarea de noi tehnici de predare, la nivelul standardelor din Uniunea Europeană;
- îmbunătățirea sistemului informatic din UTT pentru facilitarea colectării, prelucrării și analiza datelor necesare pentru evaluarea și asigurarea instituțională a calității;
- cooptarea unui număr mai mare de studenți și masteranzi în cercurile studențești, simpozioanele studențești și alte activități culturale, științifice sau sociale organizate de UTT;
- stabilirea de noi parteneriate între UTT și potențiali angajatori, în vederea asigurării practicii studențești;
- punerea în aplicare a sugestiilor și propunerilor pertinente venite din partea studenților și angajaților UTT;
- dotarea laboratoarelor, bibliotecii, sălilor de cursuri și de seminar, pentru ca procesul academic să se desfășoare în cele mai bune condiții;
- stabilirea de noi parteneriate între instituții și universități similare din România și din străinătate.

3.4 Responsabilitate, autoritate și comunicare

În cadrul Universității Tibiscus din Timișoara responsabilitățile și autoritatea sunt bine definite. Responsabilitățile referitoare la coordonarea activităților din cadrul Universității Tibiscus din Timișoara sunt stabilite în Carta Universității, în regulamentele universității și în fișele posturilor. Autoritatea și responsabilitățile conducerii sunt stabilite pe baza Organigramei Universității Tibiscus din Timișoara și sunt cuprinse în fișele posturilor.

Rectorul Universității, împreună cu prorectorii stabilește strategia în domeniul calității și face publică politica referitoare la calitate. Atât strategia cât și politica referitoare la calitate sunt supuse spre aprobare Consiliului de Administrație și Senatului. Competențele și atribuțiile Rectorului, Prorectorilor, Senatului și Consiliului de Administrație sunt specificate în Carta UTT.

În cadrul SMC, conform Organigramei, structurile organizatorice ce asigură managementul calității în cadrul Universității Tibiscus din Timișoara sunt:

- Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității (CEAC)
- Subcomisiile și responsabilii pentru managementul calității la nivel de facultăți

Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității din cadrul UTT (CEACUT) are următoarele atribuții:

- elaborează Strategia de asigurare a calității în UTT, pe care o propune Senatului spre aprobare, după avizarea de către Rector și Consiliu de Administrație;
- elaborează și coordonează procedurile de evaluare și asigurare a calității și implementează activitățile de evaluare și asigurare a calității, aprobate de UTT, conform domeniilor și criteriilor prevăzute de normele și practicile organismelor de specialitate;

- inventariază, centralizează și aprobă Rapoartele anuale de evaluare internă privind calitatea educației în facultățile și departamentele UTT. Rapoartele sunt aduse la cunoștința beneficiarilor prin afișare sau publicare și sunt puse la dispoziția evaluatorului extern;
- elaborează anual un Raport de evaluare internă privind calitatea educației în UTT. Raportul este adus la cunoștința beneficiarilor prin afișare sau publicare și este pus la dispoziția evaluatorului extern;
- monitorizează procesele de asigurare și evaluare a calității specifice facultăților, departamentelor și programelor de studii, în vederea evaluării periodice externe;
- face publice rezultatele evaluărilor externe;
- elaborează propuneri de îmbunătățire a calității educației;
- cooperează cu organismele de specialitate responsabile de evaluarea și asigurarea calității, din țară sau străinătate;
- elaborează și face publice propriile proceduri de evaluare internă a calității educației;
- propune calendarul activităților de evaluare, care urmează a fi avizat de Rector și aprobat de Senatul universitar;
- gestionează procesul de evaluare periodică de către studenți a cadrelor didactice și a programelor de studii;
- întreține și actualizează periodic o secțiune a paginii web a UTT în care se prezintă activitatea de evaluare și asigurare a calității în educație și rezultatele acesteia;
- elaborează periodic cercetări și analize de sistem asupra calității educației în UTT;
- întocmește și modifică Regulamentul propriu de organizare și funcționare care este apoi aprobat de Rector;
- avizează Raportul anual de activitate a CEACUT elaborat de Președinte. Raportul anual este prezentat Rectorului spre aprobare și apoi este difuzat către beneficiari;
- stabilește relații cu alte organisme similare, în calitate de promotor, partener sau asociat la proiecte naționale sau internaționale specifice;
- asigură arhivarea documentelor specifice managementului calității în UTT.
- elaborează propuneri de îmbunătățire a calității ținând cont de standardele de referință și ghidul de bune practici elaborate de ARACIS;
- cooperează cu Agenția Română specializată, cu alte agenții sau instituții din străinătate, în domeniul calității;
- propune activități de dezvoltare profesională în domeniul calității;
- apelează la colaboratori externi, experți în domeniul calității, în situațiile care impun acest lucru.

Președintele CEACUT:

- (1) Asigură conducerea executivă a CEACUT și răspunde de buna sa funcționare.
- (2) Reprezintă CEACUT în relațiile cu structurile interne ale UTT, cu autoritățile și instituțiile publice, cu persoanele fizice și juridice din țară și străinătate.
- (3) Îndeplinește următoarele atribuții:
 - a) conduce activitatea CEACUT și asigură îndeplinirea atribuțiilor sale;
 - b) elaborează principiile Strategiei de asigurare a calității în UTT în vederea elaborării acesteia de către CEACUT;
 - c) elaborează principiile Codului de Asigurare a Calității în UTT în vederea elaborării acestuia de către CEACUT;
 - d) supervizează elaborarea Rapoartelor de evaluare internă a calității în UTT, facultăți, departamente, programe de studii;
 - e) elaborează Raportul anual cu privire la activitatea CEACUT;

- f) asigură transparența și buna informare a beneficiarilor prin difuzarea materialelor și rezultatelor acțiunilor de asigurare și evaluare a calității, în condițiile legii;
- g) propune numirea și eliberarea din funcție, în condițiile legii, a personalului din aparatul tehnic al CEACUT;
- h) întocmește aprecierile profesionale pentru personalul din aparatul tehnic al CEACUT și propune Rectorului spre aprobare calificativele;
- i) alte atribuții ce decurg din prevederile legale.

Secretarul CEACUT

Secretarul are următoarele atribuții principale:

- (1) Organizează și pregătește ședințele CEACUT;
- (2) Coordonează și răspunde de activitatea aparatului tehnic al CEACUT;
- (3) Răspunde de organizarea bazei de date referitoare la activitatea CEACUT;
- (4) Răspunde de organizarea și păstrarea arhivei CEACUT;
- (5) Asigură difuzarea hotărârilor CEACUT și a rezultatelor evaluărilor, după aprobarea lor;
- (6) Asigură difuzarea Strategiei de asigurare a calității și Standardelor de calitate în Universitate;
- (7) Îndeplinește alte atribuții stabilite de Președinte, în condițiile legii.

Subcomisia pentru evaluarea și asigurarea calității (SCEAC) este coordonată de responsabilul pentru Managementul Calității din fiecare facultate. Subcomisia realizează activitățile de asigurare a calității în facultate, asigură comunicarea CEACUT, monitorizează calitatea programelor de studii / a serviciilor realizate în facultate, elaborează anual Raportul de evaluare a programelor de studiu din cadrul facultății și asistă în facultate evaluările externe.

Document sursă: REGULAMENT DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE AL COMISIEI PENTRU EVALUAREA ȘI ASIGURAREA CALITĂȚII ÎN UNIVERSITATEA TIBISCUS DIN TIMIȘOARA

3.5 Planificare

Planul referitor la asigurarea calității în cadrul Universității Tibiscus din Timișoara conține obiectivele stabilite în vederea asigurării calității, activitățile de realizat în vederea atingerii obiectivelor și resursele necesare pentru desfășurarea activităților. Acest plan are la bază nevoile și cerințele părților implicate în activitatea UTT, serviciile oferite de UTT, precum și strategia stabilită de conducere în vederea realizării obiectivelor.

Obiectivele generale privind calitatea în cadrul UTT se regăsesc în Codul de evaluare și asigurare a calității. Dintre acestea, menționăm:

- implicarea tuturor membrilor comunității academice în procesul de asigurare a calității;
- implementarea de mecanisme și proceduri de evaluare și îmbunătățire calității;
- îndeplinirea standardelor de calitate specifice pentru învățământul superior din România, prevăzute în documentele de referință ale ARACIS – Metodologia de evaluare externă a calității programelor de studii universitare și a instituțiilor de învățământ superior;

Politica și obiectivele specifice privind asigurarea calității în UTT fac parte din Planul strategic și Planul operațional al UTT.

3.6 Orientarea către beneficiari

Conducerea Universității Tibiscus din Timișoara are permanent în vedere cerințele beneficiarilor de servicii educaționale, părțile interesate fiind consultate semestrial sau anual. Responsabilitățile și modul de evaluare a satisfacției părților interesate sunt descrise în

regulamentele și metodologiile aprobate de Senat și postate pe site-ul Universității Tibiscus din Timișoara (www.tibiscus.ro).

3.7 Comunicarea internă

Conducerea UTT se asigură că se aduce la cunoștință personalului universității politica, obiectivele și responsabilitățile legate de sistemul de management al calității. Comunicarea se realizează prin ședințe față în față sau online, întâlniri de lucru, decizii scrise, prin internet sau alte mijloace.

CAPITOLUL 4 MANAGEMENTUL RESURSELOR

4.1. Asigurarea resurselor

Universitatea Tibiscus din Timișoara determină și pune la dispoziție resursele necesare pentru implementarea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității. Scopul este creșterea satisfacției beneficiarului de servicii educaționale și a angajatorului privind cerințele legate de competențele profesionale pe care un absolvent trebuie să le aibă. Resursele necesare sunt împărțite în următoarele categorii:

- resursele umane
- resursele financiare
- baza materială
- parteneriatele Universității Tibiscus din Timișoara

Universitatea dispune de patrimoniul necesar desfășurării activității de învățământ și de cercetare de calitate.

4.2 Resurse umane

Personalul angajat în UTT trebuie să fie competent din punct de vedere al studiilor, instruirii, abilităților și experienței. Universitatea Tibiscus din Timișoara identifică necesitatea instruirii personalului, pentru a planifica instruirea periodică a acestuia în domeniul specific fiecăruia. Necesarul de resurse umane și cel al resurselor financiare, necesarul de echipamente adecvate desfășurării activităților sunt prevăzute documente oficiale elaborate la nivelul departamentelor Financiar – Contabil și Resurse Umane.

Personalul de conducere

În UTT sunt respectate prevederile legale și cele din Carta Universitară în ceea ce privește alegerea organelor de conducere (Consiliul departamentului, al facultății și Senat) precum și a cadrelor de conducere.

Competențele și atribuțiile decizionale specifice pentru organismele de conducere ale Universității sunt stabilite prin Carta universitară.

Personalul didactic și de cercetare

Cadrele didactice angajate în UTT sunt calificate din punct de vedere al pregătirii profesionale și îndeplinesc condițiile legale cerute pentru ocuparea posturilor din statele de funcțiuni ale departamentelor. Cadrele didactice și de cercetare își desfășoară activitatea în baza legislației naționale, a Cartei Universitare și a regulamentele aferente. În vederea ocupării posturilor didactice și de cercetare se organizează concursuri în conformitate cu legislația în vigoare și reglementările interne.

Personalul didactic și de cercetare asociat îndeplinește condițiile legale pentru ocuparea posturilor. Selectarea cadrelor didactice asociate are loc la nivelul departamentelor, iar confirmarea acestora se face de către Consiliul Facultății și Senat.

Personalul administrativ

În cadrul Universității Tibiscus din Timișoara există o administrație care respectă prevederile legale în vigoare. Personalul administrativ este un liant și un suport pentru îndeplinirea funcțiilor de educație și cercetare.

4.3 Resurse financiare

Activitatea financiară a Universității este organizată respectând legislația națională în domeniu. Universitatea are un buget propriu, constituit din surse proprii și dispune de un patrimoniu propriu. Procedura bugetară asigură un echilibrului, prin dimensionarea veniturilor și cheltuielilor.

Activitatea de contabilitate este informatizată.

4.4. Baza materială

Universitatea deține și întreține infrastructura necesară pentru desfășurarea proceselor educaționale în condiții adecvate (clădiri, spații de lucru, echipamente, software, utilități, bibliotecă etc).

Evidența spațiilor de învățământ ale universității este ținută de Consiliul de Administrație, care periodic prezintă rapoarte de activitate senatului UTT.

Infrastructura include:

- cădiri, spații de lucru: săli de curs, săli de seminar, laboratoare, bibliotecă;
- echipament necesar pentru procesul de predare-învățare: accesorii, stocuri și consumabile, calculatoare, laptopuri, imprimante, copiatoare, videoproiectoare, aparatură de laborator).

Activitățile legate de infrastructură în universitate sunt reglementate prin proceduri sau documente interne.

Universitatea Tibiscus din Timișoara dispune de patrimoniul necesar desfășurării unui proces de învățământ și cercetare de calitate, în concordanță cu planurile de învățământ și numărul de studenți.

4.5 Parteneriatele Universității Tibiscus din Timișoara

Parteneriatele reprezintă forma de interacțiune părțile interesate de colaborare, pentru sporirea calității activității didactice și de cercetare din UTT. Conducerea UTT are în vedere:

- Comunicarea cu mediul socio-economic pentru a afla nevoile specifice de pe piața muncii;
- colaborarea cu instituții de profil recunoscute pentru îndeplinirii obiectivelor asumate de UTT în plan educațional și științific;
- comunicarea cu absolvenții UTT în vederea cunoașterii nevoilor și competențelor specifice necesare la angajare și pe piața muncii.

4.6 Mediul de lucru

Conducerea UTT asigură un mediu de lucru optim pentru angajați și pentru studenți, astfel încât să fie respectate reglementările în vigoare și specificațiile contractuale.

Mediul de lucru influențează performanțele și satisfacția angajaților, așa încât conducerea UTT monitorizează condițiile în care se desfășoară activitatea didactică, activitatea de cercetare și activitatea personalului administrativ pentru a îmbunătăți permanent mediul de lucru.

Capitolul 5 MANAGEMENTUL PROCESELOR: REALIZAREA SERVICIILOR EDUCAȚIONALE ȘI DE CERCETARE

5.1 Determinarea, analiza și planificarea realizării serviciilor educaționale și de cercetare

Universitatea Tibiscus din Timișoara planifică și dezvoltă programe educaționale care sunt compatibile cu cerințele de pe piața muncii și cu alte programe de profil din România și din străinătate.

Măsurarea și monitorizarea satisfacției beneficiarilor de servicii are la bază o analiză a informațiilor obținute chestionare. Informațiile sunt obținute prin:

- evaluarea colegială;
- evaluarea cadrelor didactice de către studenți;
- evaluarea satisfacției studenților cu privire la mediul de învățare;
- rezultatele universității în urma proceselor de acreditare a programelor de studii;
- rezultatele și concluziile obținute în urma autoevaluărilor;
- analize proprii privind inserția absolvenților pe piața muncii;
- analize proprii privind abandonul universitar;
- contestațiile și reclamațiile înregistrate;
- incidentele de etică înregistrate la Comisia de etică.

Planificarea inițierii și dezvoltării de programe educaționale eficiente are la bază Planul Strategic al UTT. Planificarea inițierii și dezvoltării de programe educaționale se desfășoară în mai multe etape:

- stabilirea cerințelor de pe piața muncii în ceea ce privește competențe și abilități profesionale;
- stabilirea resurselor necesare: umane, financiare, baza materială;
- proiectarea specializării universitare;
- derularea procesului didactic;

La nivel de facultăți și structuri administrative sunt elaborate Planuri Operaționale anuale, aprobate de conducerea executivă UTT, care conțin propuneri legate de serviciile educaționale și de cercetare. Toate planurile operaționale corespund obiectivelor și strategiei prezentate în Planul Strategic și în Planul Operațional al UTT.

Activitatea de cercetarea științifică reprezintă o componentă majoră a activității desfășurate de cadrele didactice, cercetători și studenți și se încadrează în ariile științifice ale domeniilor de studiu.

Planurile de cercetare sunt adoptate de consiliile facultăților, de consiliile departamentelor interdisciplinare și de Senatul UTT, în care sunt precizate sursele de finanțare și modul de valorificare a rezultatelor.

Rezultatele activităților de cercetare sunt valorificate prin publicarea de lucrări științifice în reviste de specialitate indexate în baze de date internaționale, cărți în edituri naționale și edituri internaționale de prestigiu. Diseminarea rezultatelor cercetărilor științifice se face prin organizarea de manifestări științifice: simpozioane, workshop-uri, mese rotunde etc.

5.2 Controlul serviciilor educaționale/procesului de învățământ

Universitatea Tibiscus din Timișoara planifică și asigură realizarea procesului de învățământ respectând reglementările legale. Regulamentele și metodologiile elaborate de UTT sunt documentele prin care se asigură procesul de învățământ se desfășoare la standardele stabilite de sistemul de management al calității. Prin aceste documente sunt desemnate atribuțiile și persoanele responsabile pentru managementul procesului de învățământ, de la

prima etapă până la ultima: admitere, derularea procesului didactic, promovare și absolvire. De asemenea, aceste documente oferă informații modalitatea prin care se desfășoară activități didactice, aceste documente fiind făcute publice.

Procesul de admitere (înscrierea candidaților, verificarea actelor din dosare și alte forme de verificare) este reglementat de regulamentul și metodologiile prin care sunt stabilite atribuții și persoane responsabile, precum și metode de îmbunătățire continuă a calității acestui proces.

Programarea procesului didactic se face pe baza unui plan de învățământ, întocmit de către Departamentul coordonator de specialitate, plan de învățământ reflectat în orarul întocmit pentru fiecare specializare. Derularea procesului didactic se face în conformitate cu fișa disciplinei întocmită la începutul fiecărui semestru de către cadrul didactic care predă disciplina. Pe parcursul semestrului, cadrul didactic ține evidența activității didactice și a evaluărilor (pe parcurs și finale).

Promovarea și absolvirea sunt faza finală a procesului de învățământ, modalitățile și condițiile de promovare a unei discipline, a unui an de studiu, a ciclurilor de studiu, a examenului final precum și absolvirea facultății fiind reglementate prin regulamente specifice.

5.3 Relația cu beneficiarii de servicii educaționale

Principalii beneficiari direcți ai serviciilor oferite de UTT sunt studenții și masteranzii. Universitatea Tibiscus din Timișoara oferă studenților și masteranzilor diverse servicii, pe lângă cele educaționale: sociale, culturale, sportive, servicii de consiliere, toate fiind evaluate periodic.

Recrutarea și admiterea la cele 2 cicluri de studii universitare (licență și master) se realizează în conformitate cu autonomia universitară, respectând Constituția României și legislația națională. Înscrierea la concursul de admitere se face după un regulament și metodologii proprii fiecărei facultăți.

Prin intermediul secretariatelor facultăților este menținută legătura cu studenții, fiind gestionate toate activitățile de ordin administrativ privind admiterea, înmatricularea, întreruperea studiilor, exmatricularea, reînmatricularea, transferul studenților, aprobate de conducerea facultăților sau universității. De asemenea, personalul din secretariate este responsabil pentru corectitudinea înscrierii datelor și informarea studenților privind situația lor școlară.

Anual, fiecare facultate desemnează tutori care să îndrume studenții în alegerea disciplinelor opționale și facultative, a opțiunilor profesionale, să îi informeze cu privire la planurile de învățământ, taxele școlare, susținerea examenărilor și reexaminărilor etc.

5.4 Comunicarea cu beneficiarii de servicii educaționale

Comunicarea dintre Universitatea Tibiscus din Timișoara și părțile interesate constă în:

- Transparența informațiilor publice în ceea ce privește serviciile oferite de UTT, așa încât beneficiarii sau partenerii să fie corect informați și să își formeze n orizont de așteptări realiste;
- Tratarea echitabilă și transparentă a tuturor propunerilor, solicitărilor, sesizărilor primite și înregistrate fie la secretariate, fie online;
 - Înregistrarea proceselor de comunicare internă și externă în conformitate cu regulamentele, metodologiile, procedurile UTT, așa încât toți angajații să își asume responsabilitatea în ceea ce privește acțiunile și deciziile luate.

5.5 Proprietatea beneficiarului

Universitatea Tibiscus din Timișoara se obligă să verifice și să pună în siguranță proprietatea beneficiarilor, care constă în documentele din dosarul personal întocmit la înscrierea studentului în facultăți, dosar care este completat pe parcursul anilor de studii. Dosarul personal cuprinde

documentele menționate în regulamente și metodologii și este păstrat la decanatul facultății unde este înmatriculat studentul, până la expirarea contractului de școlarizare.

5.6 Controlul proceselor suport

Activitățile care se desfășoară în laboratoare sunt întreprinse folosind echipamente și aparate verificate și întreținute corespunzător, atât pentru asigurarea calității actului didactic cât și pentru a nu pune în pericol siguranța studenților și cadrelor didactice.

Directorul de departament, ca responsabil de proces, verifică periodic efectuarea de către persoanele desemnate în acest scop, a întreținerii echipamentelor. Responsabilul IT efectuează verificarea și întreținerea computerelor. De asemenea, sunt verificate și programele software utilizate.

5.7 Dotarea tehnică a secretariatelor

Secretariatele universității dispun de calculatoare și programe care asigură evidența datelor personale ale studenților, precum și întocmesc suplimentelor de diplomă, situații școlare, cataloage etc.

5.8 Achiziția de publicații

UTT desemnează responsabili dintre angajații Bibliotecii UTT care să întocmească un referat de necesitate pentru achiziția de publicații, selectarea editurilor, efectuarea comenzilor, achiziția, recepția, și înregistrarea în biblioteca universității.

Capitolul 6 MONITORIZARE ȘI ANALIZĂ

6.1 Auditul intern

Universitatea Tibiscus din Timișoara planifică și organizează auditul calității anual având în vedere îmbunătățirea continuă a calității procesului educațional. Obiectivele auditului intern sunt următoarele:

- verificarea conformității sistemului de management al calității cu cerințele standardului de referință;
- constatarea neconformităților;
- identificarea unor posibile neconformități viitoare;
- verificarea modalităților prin care neconformitățile anterioare au fost rectificate;
- verificarea modului în care sistemul de management al calității funcționează;
- trasarea unor direcții concrete pentru îmbunătățirea eficacității sistemului de management al calității din UTT.

Auditul intern al sistemului de management al calității din UTT este efectuat de personalul universității, sub coordonarea CEACUT. În - Regulamentul privind organizarea și desfășurarea activităților de audit intern al calității sunt stabilite responsabilitățile și etapele procesului de audit intern.

Constatările din Raportul de audit intern al sistemului de management al calității sunt monitorizate de către membri CEACUT în vederea rectificării neconformităților. Responsabilii sistemului de management al calității monitorizează neconformitățile pentru facultate sau departamentul unde au fost acestea constatate și înregistrează datele pentru a fi prezentate, alături de un plan de îmbunătățire, Rectorului Universității și Consiliului de Administrație.

6.2 Monitorizarea și măsurarea proceselor educaționale și de cercetare

Monitorizarea proceselor educaționale și de cercetare revine Comisiei pentru Asigurarea și Evaluarea Calității din UTT și subcomisiilor la nivel de facultate. Îmbunătățirea

calității educației reprezintă un proces continuu în care sunt angajați nu doar membrii CEACUT și a subcomisiilor, ci întreg personalul UTT. CEACUT și subcomisiile la nivel de facultate promovează și asigură îmbunătățirea standardelor de calitate prin comparație cu alte universități private sau publice din țară și străinătate. Monitorizarea proceselor educaționale și de cercetare are loc permanent, este planificată și se referă la modul în care este executată activitatea de identificare în timp real a neconformităților, precum și cea de demarare a acțiunilor de prevenire și corecție. Codurile, regulamentele, metodologiile și procedurile din cadrul SMC conțin prevederi care planifică și implementează procese de monitorizare, analiză și îmbunătățire a calității.

Serviciile educaționale sunt monitorizate pentru a fi în conformitate cu cerințele beneficiarilor și a tuturor părților interesate prin activități de monitorizare și măsurare la nivelul proceselor, evaluarea satisfacției beneficiarilor, rectificarea neconformităților prin acțiuni corective.

Sistemul de Management al Calității este monitorizat pentru a se asigura conformitatea cu reglementările agențiilor de evaluare a calității prin analiza proceselor, autoevaluare și audit interne, respectiv prin analiza datelor obținute din audituri.

Sistemul de Management al Calității este îmbunătățit în permanență prin activitățile de ameliorare a calității serviciilor și prin acțiuni corective și preventive.

Monitorizarea și măsurarea proceselor din cadrul UTT se realizează pe plan administrativ și pe plan academic.

Pe plan administrativ, procesele sunt monitorizate de către Consiliul de Administrație al Universității Tibiscus din Timișoara.

Pe plan academic, procesul de învățământ și cel de cercetare sunt monitorizate prin intermediul mecanismelor de control managerial: Rectorat, Decanate și Departamente. Alte structuri responsabile cu monitorizarea și măsurarea modului de desfășurare a proceselor, serviciilor, a gradul de satisfacție a beneficiarilor sunt: Comisiile Senatului, Comisia pentru Managementul Calității.

Monitorizarea programelor de studii se realizează de către Subcomisia pentru Managementul Calității la nivel de facultate. Fiecare titular de discipline este responsabil de calitatea îndeplinirii obiectivelor la nivel de disciplină.

Anual, Comisia pentru Managementul Calității din Universitate elaborează un raport privind rezultatele monitorizării, supuse analizelor în ședință de Senat.

La nivelul instituției, există proceduri și regulamente elaborate și avizate de Senatul UTT prin care sunt reglementate modalitățile de monitorizare și evaluare a proceselor și serviciilor oferite de către Universitate. Toate documentele prin care se reglementează monitorizarea și măsurarea proceselor din UTT făcute publice și sunt aduse la cunoștința comunității academice.

Atribuțiile Comisiei de Evaluare și Asigurare a Calității

Comisia pentru Managementul Calității are responsabilități privind monitorizarea proceselor, iar atribuțiile acestei comisii sunt descrise în Regulamentul de organizare și funcționare al Comisiei pentru evaluarea și asigurarea calității în universitatea „Tibiscus” din Timișoara. Comisia monitorizează gradul de îndeplinire a obiectivelor stabilite în Planul strategic și propune măsuri de îmbunătățire, după analiza calității în UTT și după consultarea cu subcomisiile la nivel de facultăți.

Anual, Comisia pentru Managementul Calității elaborează un raport de autoevaluare. Raportul respectă structura propusă de Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior (ARACIS) și analizează îndeplinirea standardelor privind:

- capacitatea instituțională (misiune, obiective, integritate academică, management, administrație, patrimoniu, dotare, resurse financiare alocate);

- eficacitatea educațională (conținutul programelor de studii, admiterea studenților, rezultatele învățării, activitatea de cercetare științifică);
- managementul calității.

Raportul este prezentat Senatului UTT, conducerii Universității și Consiliului de Administrație la începutul fiecărui an calendaristic. Acest raport stă la baza unui Plan de măsuri privind îmbunătățirea calității programelor de studii, a procesului de predare-învățare, a procesului de cercetare în UTT, plan care est elaborat de CEACUT.

6.3 Analiza datelor

Universitatea Tibiscus din Timișoara colectează și analizează datele rezultate din activitățile de monitorizare și măsurare pentru a demonstra eficiența SMC și pentru a evalua oportunități de îmbunătățire continuă a proceselor din UTT. Analiza datelor furnizează informații referitoare la:

- satisfacția beneficiarilor de servicii;
- conformitatea cu cerințele părților interesate;
- implementarea de acțiuni preventive și corective în caz de identificare a unor neconformități.

Analiza datelor stabilește cauza neconformităților existente sau potențiale și programul de măsuri pentru implementarea de acțiuni corective și preventive necesare pentru îmbunătățirea continuă.

Conducerea executivă analizează periodic datele privind SMC furnizate de:

- Raportul anual de autoevaluare întocmit de CEACUT;
- Rapoartele de activitate ale tuturor structurilor din UTT;
- Analiza cerințelor de pe piața muncii;
- Planurile de îmbunătățire înaintate de Comisiile Senatului sau de alte structuri;
- Raportul final și documentele asociate, elaborate de ARACIS cu ocazia evaluării instituționale și a evaluării programelor de studii.

Analiza datelor are în vedere posibilitățile îmbunătățire continuă sau de schimbare a unor componente din SMC, sau chiar a politicii de calitate sau a obiectivelor generale referitoare la calitate. Conducerea UTT poate constata neconformitățile, poate elabora un plan cu propuneri de acțiuni corective/preventive, termene și responsabilități, urmând ca după termenul limită de aplicare a planului să verifice eficacitatea acțiunilor corective sau preventive implementate.

Capitolul 7. ÎMBUNĂȚIREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

7.1 Îmbunătățirea continuă

Universitatea Tibiscus din Timișoara planifică îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității, prin revizuirea periodică a politicii referitoare la calitate, a obiectivelor referitoare la calitate, prin analizarea rezultatelor auditurilor, a datelor colectate, prin implementarea de acțiuni corective și preventive. Îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității se realizează prin efectuarea ciclului PDCA (Plan – Do – Check – Act i.e. Planificare- Efectuare- Verificare -Acțiune):

- Planificare: stabilirea unor obiective actuale privind calitatea și propunerea de proiecte în vederea realizării acestor obiective;
- Efectuare: implementarea unor noi procese sau modificarea celor existente în vederea îmbunătățirii procesului de calitate;

- Verificare: monitorizarea și măsurarea proceselor, cu raportare la standarde de performanță specificate în proceduri aplicabile procesului de educație;
- Acțiune: raportarea și analiza rezultatelor obținute în etapa de verificare, de către management. Datele obținute sunt utilizate în identificarea și stabilirea de noi obiective.

Îmbunătățirea calității serviciilor Universității Tibiscus din Timișoara se realizează prin:

- analiza și identificarea oportunităților de sporire a satisfacției beneficiarilor de servicii educaționale și prin luarea în considerare a cerințelor de pe piața muncii;
- includerea de noi servicii în oferta educațională care să răspundă nevoilor beneficiarilor;
- evaluarea conformității cu standardele de calitate din domeniul educației și evaluarea permanentă a beneficiarilor în ceea ce privește calitatea serviciilor oferite de UTT.

Conducerea UTT este preocupată de îmbunătățirea continuă a SMC așa încât anual au loc următoarele acțiuni:

- se revizuieste periodic politica privind calitatea;
- se monitorizează permanent îndeplinirea obiectivelor privind calitatea;
- se efectuează audituri interne;
- se analizează datele colectate cu privire la calitate și la SMC;
- se inițiază acțiuni corective și preventive.

În cadrul proceselor de îmbunătățire continuă sunt urmate următoarele etape:

- Evaluarea eficacității și eficienței procesului, care include acțiunea de îmbunătățire finalizată – utilizarea soluțiilor în alte zone în cadrul universității.
- Cunoașterea situației curente – eficacitatea și eficiența proceselor existente; analiza datelor pentru stabilirea frecvenței unui anumit tip de problemă; o problemă este selectată și se stabilește obiectivul pentru îmbunătățire;
- Identificarea nevoii de îmbunătățire – identificarea problemei, selectarea zonei de îmbunătățire și motivarea alegerii făcute;
- Analiza cauzelor – identificarea și verificarea cauzei apariției problemei;
- Identificarea soluțiilor posibile – selectarea și implementarea unei soluții, considerată cea mai bună; · Evaluarea efectelor – problema și cauzele apariției sunt eliminate sau efectele negative au fost diminuate, soluția adoptată funcționează și obiectivul a fost îndeplinit;
- Implementarea și normalizarea noilor soluții – vechiul proces este înlocuit cu procesul îmbunătățit, inclusiv prin difuzarea de documente modificate aprobate;

Îmbunătățirea SMC este realizată prin actualizarea obiectivelor privind calitatea, în urma analizei cerințelor părților interesate, analizei neconformităților și aplicării de măsuri corective.

7.2 Acțiuni corective

În cadrul Universității Tibiscus din Timișoara, prin sistemul de management al calității se inițiază și efectuate acțiuni corective pentru a înlătura cauzele neconformităților sau de a preveni reapariția acestora. Responsabilul CEACUT consemnează într-un raport înaintat conducerii UTT și Consiliului de Administrație neconformitățile constatate. Conducerea UTT și Consiliul de Administrație numește o comisie de analiză a neconformităților. Din comisie pot face parte, după caz: responsabilul CEACUT, membri CEACUT, membri subcomisiilor de calitate din facultăți, responsabilul de proces, participanți la proces. Comisia de analiză a neconformităților are următoarele atribuții:

- analizează documentele legate de neconformități și stabilește cauzele acestora;
- stabilește un plan de acțiuni corective în vederea eliminării neconformității și întocmește un raport de acțiuni corective/ preventive. Planul va ține cont de costuri, calitatea serviciului și rezultatele așteptate și va conține propunerile de acțiuni corective, termene limită și persoana responsabilă cu implementarea acțiunii.

Acțiunea corectivă este inițiată pentru eliminarea cauzelor ce au generat neconformitățile, pe baza unor informații privind:

- neconformitățile înregistrate în urma unui audit externe (de exemplu, ARACIS);
- neconformități rezultate din auditări interne.

Un exemplar al raportului de acțiuni corective/ preventive se trimite comisiei CEACUT, iar altul este înregistrat la facultatea/ departamentul unde a fost constatată neconformitatea. Implementarea acțiunilor corective este coordonată de către directorul de departament sau decanul facultății, care vor întocmi un raport la finalul perioadei de implementare. Acest raport este trimis către CEACUT și conducerea UTT.

Raportul care conține rezultatele acțiunilor corective se utilizează în analiza de management sau în auditul intern, verificându-se eficiența acțiunilor corective propuse. În cazul în care acțiunea corectivă nu a avut rezultatul scontat, responsabilii de proces vor propune noi acțiuni corective.

Acțiunile corective sunt utilizate ca instrument pentru îmbunătățirea Sistemului de Management al Calității.

7.3 Acțiuni preventive

Universitatea Tibiscus din Timișoara stabilește acțiuni pentru a elimina cauzele potențialelor neconformități și a preveni apariția acestora. Acțiunile preventive sunt aplicate în urma analizelor și identificării datelor care să indice potențiale neconformități. Datele relevante sunt obținute din:

- analiza necesităților și a satisfacției beneficiarilor;
- auditul intern;
- autoevaluări interne;
- evaluări externe.

Inițierea și implementarea acțiunilor preventive se realizează în etape:

- Stabilirea obiectivului acțiunii preventive;
- Stabilirea acțiunii preventive, a unui termen limită de implementare și a persoanei responsabile
- Implementarea acțiunii preventive;
- evaluarea rezultatelor acțiunii preventive.

Acțiunile preventive implementate sunt verificate și evaluate periodic prin intermediul auditului intern. Constatările referitoare la finalizarea acțiunilor preventive sunt efectuate de comisia CEACUT care întocmește un raport referitor la rezultatele obținute în urma implementării măsurilor preventive și a eficienței acestor măsuri.

Constatările referitoare la finalizarea acțiunilor preventive sunt înregistrate de CEACUT în raportul referitor la măsurile preventive, și transmis de către CEACUT către conducerea UTT.

CONCLUZII

Sistemul de management al calității propus prin prezentul manual are la bază îmbunătățirea continuă a calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică, cu respectarea standardelor de calitate ISO 9001 și a standardelor ARACIS.

ABREVIERI FOLOSITE ÎN MANUALUL CALITĂȚII

ARACIS - Agenția Română pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior

AUDEM - Alianței Universităților pentru Democrație

CEACUT - Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității din Universitatea Tibiscus din Timișoara

EUA - Asociația Universităților Europene

IAU - Asociația Internațională a Universităților

MEN- Ministerul Educației Naționale

SMC- **Sistemul de Management al Calității**

UTT - Universitatea "Tibiscus" din Timișoara