

<b>UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA</b>	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b> MC-ULIM-01	<b>STANDARD APLICABIL: SR EN ISO 9001 : 2001</b>	Ed./rev.	Pag.
	<b>CAPITOLUL 6</b>		1/0	1/66

# **UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA**

*UIM - 15 ani de ascensiune*

**Ana GUȚU**

## **MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII**

**Standard 9001:2001**

**Chișinău - 2007**

UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: <b>SR EN ISO 9001 : 2001</b>	Ed./rev.	Pag.
	<b>CAPITOLUL 6</b>		1/0	2/66

## Preambul

### 1. SCOP

Acest document prezintă sinteza întregului sistem de management al calității proiectat la nivel de Universitate în baza cerințelor standardului SR EN ISO 9001 : 2001 *Sisteme de management al calității. Cerințe*, identic cu standardul internațional ISO 9001 : 2000, completat de standardul SR ISO IWA 2 : 2006 *Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru aplicarea ISO 9001 : 2000 în domeniul educației.*, identic cu standardul internațional ISO IWA 2:2003.

Pentru elaborarea prezentului manual, s-a ținut cont de recomandările standardului SR ISO/TR 10013 : 2003, *Linii directoare pentru documentația sistemului de management al calității*.

*Manualul Calității* împrumută structura standardului de bază, ISO 9001 : 2000, având ca scop abordarea managementului ca un sistem de procese aflate în interacțiune menite:

- ✚ să dea eficacitate și eficiență activităților pentru atingerea obiectivelor și misiunii declarate de conducerea **ULIM**;
- ✚ să ajute personalul organizației să înțeleagă activitățile legate de sistemul de management al calității;
- ✚ să dea consistență și consecvență activităților desfășurate în cadrul **ULIM**.

Prezentul document se bazează descrierea generală a celor patru procese principale ale sistemului, prezentate, de asemenea, schematic în diagramele anexate:

- procese de management al activităților (stabilirea și implementarea politicii calității, a obiectivelor calității, planificarea analiza activității didactice);
- procese de management al resurselor (gestionarea eficientă a resurselor, umane și materiale);
- procesele de realizare a activității instructiv-educative;
- procesele de măsurare (evaluare).

*Manualul Calității* este destinat întregului personal al ULIM, atât conducerii, cadrelor didactice, personalului administrativ, cât și părților interesate externe ce doresc informații consecvente, referitoare la sistemul de management al calității propriu **ULIM**, cum ar fi studenții în calitate de clienți, beneficiari ai activităților educative, instituții guvernamentale și neguvernamentale, alte organizații.

UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: SR EN ISO 9001 : 2001	Ed./rev.	Pag.
	CAPITOLUL 6		1/0	3/66

## 2 CONTROLUL MANUALULUI CALITĂȚII

### 2.1 Elaborare

Responsabilitatea elaborării *Manualului Calității* îi revine **Prim-Vicerecotorului**.

### 2.2 Aprobare internă

Manualul Calității este aprobat de **Rectorul** Universității, în urma analizei **Senatului**.

### 2.3 Ediție / revizie

Orice modificare a manualului implică o nouă revizie. La 5 (cinci) revizii sau modificări ce afectează mai mult de 25% din conținutul manualului, se elaborează o nouă ediție.

### 2.4 Multiplicare

Multiplicarea manualului se face cu acordul **Prim-Vicerecotorului** în numărul de exemplare specificat în *Lista de difuzare/retragere* a manualului.

### 2.5 Difuzare

Difuzarea manualului se face controlat prin *Lista de difuzare/retragere* a manualului. Fiecare exemplar difuzat va avea specificat numărul corespunzător din *Lista de difuzare/retragere*. Copiile necontrolate vor purta mențiunea “*Copie informativă*”.

În cazul distribuirii pe suport informatic, *Manualul Calității* este transmis în condiții de securitate stabilite de **Prim-Vicerecotor**.

### 2.6 Păstrare / Arhivare

De păstrarea *Manualului Calității* la punctele de difuzare sunt responsabili de ținătorii în condiții care să prevină deteriorarea. Responsabilitatea arhivării îi revine **Departamentului Informațional - Biblioteconomic** la dispoziția **Prim-Vicerecotorului**. Originalele *Manualului Calității* sunt arhivate pe termen nelimitat în format electronic.

### 2.7 Retragere

Retragerea manualului se face de către emitent pe baza *Listei de difuzare/retragere*, prin dispoziția scrisă de **Prim-Vicerecotor**, în cazul difuzării unei alte ediții/ revizii a *Manualului Calității*.

### 2.8 Scoatere din uz

Responsabilitatea distrugerii edițiilor perimate îi revine **Prim-Vicerecotorului**, cu acceptul prealabil al **Rectorului** Universității.

<b>UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA</b>	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b> MC-ULIM-01	<b>STANDARD APLICABIL: SR EN ISO 9001 : 2001</b>	Ed./rev.	Pag.
	<b>CAPITOLUL 6</b>		1/0	4/66

## **2.9 Confidențialitatea documentației SMC**

Manualul de management integrat precum și procedurile de sistem și organizatorice sunt documente confidențiale ale organizației și sunt proprietatea **Universității Libere Internaționale din Moldova**.

Responsabilitatea gestionării manualului calității și a procedurilor de sistem îi revine exclusiv **Prim-Vicerectorului**.

Multiplicarea și difuzarea acestor documente sunt interzise fără acordul organizației.

**Universitatea Liberă Internațională din Moldova** este o instituție de învățământ superior, ce are misiunea de a promova și crea valorile științifice și culturale, atât de necesare pentru dezvoltarea societății noastre în acord cu evoluția globală.

Încă de la înființarea ei, **Universitatea Liberă Internațională din Moldova** s-a angajat să realizeze activități de învățământ și cercetare de calitate, în acord cu legislația în vigoare. În acest scop, s-a proiectat și s-a implementat un sistem de management al calității menit să aducă valoare adăugată activităților desfășurate. Acest sistem de management al calității fundamentat pe cerințele standardului internațional ISO 9001 : 2000, vizează:

- asigurarea și garantarea calității proceselor de învățământ și de cercetare desfășurate în cadrul universității, raportate la standardele educaționale;
- dezvoltarea sentimentului de încredere între toate părțile implicate în activitățile organizației pentru ca toate eforturile lor conjugate să creeze adevărate valori demne de urmat;
- introducerea unei noi abordări ale procesului de predare-învățare la care accentul să fie pus pe utilizarea metodelor interactive în desfășurarea cursurilor și pe actualizarea permanentă a informațiilor;
- abordarea societală a cercetării fundamentale și aplicative realizate la universitate;
- menținerea sub control a tuturor factorilor educaționali care să permită dezvoltarea profesională a studenților, în acord cu dorințele și așteptările lor;
- implementarea principiilor eticii profesionale la toate nivelurile universității.

UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: SR EN ISO 9001 : 2001	Ed./rev.	Pag.
	CAPITOLUL 6		1/0	5/66

Pentru a consolida reputația și performanța universității noastre este esențial ca întreg personalul didactic și nedidactic să adere la politica și procedurile calității, iar procesul de învățământ, cel de cercetare, cât și serviciile să fie îndreptate spre excelență.

Rectorul Universității,  
Andrei Galben

Data:

## 1 PREZENTAREA ULIM

**Denumirea firmei: “Universitatea Liberă Internațională din Moldova” – Instituție privată de învățământ superior**

**Sediul:** Str. Vlaicu Pârcălab nr. 52.

**Universitatea Liberă Internațională din Moldova (ULIM)** a fost fondată la 16 octombrie anul 1992 prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 676 “*Despre Fondarea Universității Libere Internaționale din Moldova*”. **ULIM** este o instituție de alternativă care oferă vaste posibilități de instruire în toate domeniile. Conceptul educațional **ULIM** se bazează pe noile tehnologii educaționale, promovate și implementate prin intermediul aplicării tehnologiilor informaționale, studierii limbilor străine de circulație internațională și profesionalizarea cunoștințelor achiziționate.

**ULIM** este acreditată de **Consiliul Național pentru Evaluare Academică și Acreditare**, Certificat nr. 016 din 16 iulie 2002.

**Procesul didactic.** Circa 5 000 studenți își fac studiile la cele 8 facultăți: ***Drept, Științe economice, Medicină, Limbi străine, Inginerie și informatică, Istorie și relații internaționale, Psihologie și asistență socială, Jurnalism și comunicare publică.*** Studiile pot fi urmate la **ULIM** în baza diplomei de bacalaureat. Durata studiilor pentru obținerea diplomei de licență este de 3-4 ani. Masteratul urmează după studiile de licență și durata acestui program este de 1-2 ani în dependență de specialitate. Accesul la doctorat este posibil în baza diplomei de masterat, durata studiilor la secția zi – 3 ani, la secția cu frecvență redusă – 4 ani. Planurile de studii sunt elaborate în conformitate cu legislația educațională din republică, coordonată de ministerul educației. **ULIM**-ul a adoptat sistemul european de credite transferabile.

Procesul didactic este asigurat de un corp profesoral constituit din cadre titulare, circa 60% din ele sunt doctori habilitați, profesori universitari, doctori, conferențieri. O bună parte din ei au o experiență didactico-științifică internațională în rezultatul stagiilor de perfecționare, granturilor individuale etc.

UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: SR EN ISO 9001 : 2001	Ed./rev.	Pag.
	CAPITOLUL 6		1/0	6/66

**Activitatea științifică.** Știința universitară ocupă un loc de vază la **ULIM**. Activitățile științifice sunt coordonate de **Senatul ULIM**, ele au devenit o tradiție inerentă a vieții universitare. Anual are loc **Symposia Professorum**, conferință științifică a corpului profesoral-didactic, materialele conferinței sunt publicate sub formă de rezumate a rapoartelor științifice în seriile *Drept, Economie, Medicină, Istorie, Filologie, Psihologie, Inginerie și Jurnalism*. Analele științifice, structurate de asemenea pe serii respective, întrunesc articole științifice ale profesorilor **ULIM**. **Symposia Studentium** este un for științific anual al studenților, activitățile de cercetare se desfășoară în cadrul cercurilor științifice ce funcționează la facultăți. Personalul academic materializează rezultatele cercetărilor efectuate în monografii, studii, cursuri, manuale, care sunt publicate de centrul editorial **ULIM**.

**Relații internaționale.** **Universitatea Liberă Internațională din Moldova** este Alma Mater a circa 500 studenți veniți din aproximativ 50 state. **ULIM** este membru titular al **Asociației Internaționale a Universităților (IAU)**, **Asociației Internaționale a Președinților de Universități (IAUP)**, **Asociației Universităților Francofone (AUF)**, **Asociației Europene a Universităților (EUA)**, **Rețelei Internaționale pentru Cunoaștere și Cercetare (GUNI)**. Autoritatea **ULIM** pe arena internațională a făcut posibilă încheierea acordurilor de colaborare interuniversitare cu circa 60 instituții universitare și științifice din lume, printre ele se numără **Institutul de Înalte Studii Internaționale**, Nisa, Franța; **Școala de Înalte Studii Comerciale**, Montreal, Canada; **Universitatea Prietenia Popoarelor**, Moscova, Rusia; **Academia Diplomatică**, Moscova, Rusia; **Universitatea din Cantabria**, Santander, Spania; **Universitatea Tunis-III**, Tunisia; **Universitatea din Alepo**, Siria, Universitățile din Craiova, Pitești, Galați, România ș.a.

**ULIM** beneficiază de diverse proiecte internaționale, finanțate de reprezentanțe culturale, ambasade, fundații. Beneficiari ai acestor proiecte sunt profesorii și studenții **ULIM**, care desfășoară o amplă activitate didactică și de cercetare întru promovarea valorilor universitare.

**Baza tehnico-materială.** **Universitatea Liberă Internațională din Moldova** este situată în centrul capitalei Republicii Moldova – orașul Chișinău. Îmbinând un stil arhitectonic inedit, cupolele roșii ale **ULIM**-ului, ce încorporează blocurile de culoare albă, imprimă complexului universitar o imagine inconfundabilă. Fațada universității, în lumina flamurilor de drapele, ce reprezintă țările de origine a studenților **ULIM**, împodobește strada Vlaicu Pârcălab, ea căpătând un aspect festiv în orice anotimp al anului.

Exteriorul universității este impresionant și el se află în plină armonie cu interiorul blocurilor de studii: săli spațioase, laboratoare echipate, bibliotecă și săli de lectură specializate, mediatecă cu acces la noile tehnologii informaționale, complex sportiv, restaurant, grădină de iarnă, culoare cu expoziții picturale permanente – iată elementele pertinente ale unei culturi universitare deosebite, culturi ce îmbină tradiția clasică și pateticul societății contemporane.

Veritabil lăcaș al învățământului, culturii, științei și artei, **ULIM**-ul găzduiește o familie unită de profesori și studenți, care venerază idealurile păcii, libertății și democrației, gândirea creatoare și generatoare a progresului.

UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: SR EN ISO 9001 : 2001	Ed./rev.	Pag.
	CAPITOLUL 6		1/0	7/66

Concepută drept o instituție universitară de alternativă, **ULIM** activează în baza autogestiunii și autofinanțării.

**Activități sportive. *Mens sana in corpore sano*** – este un dicton roman care simbolizează armonia mult râvnită dintre corp și suflet. Modernul complex sportiv, pus la dispoziția profesorilor și studenților, completează paleta vastă a activităților didactico-științifice.

Pe lângă menirea de asanare, complexul sportiv realizează și alte obiective: antrenarea sportivilor de performanță. Topul campionilor în diverse genuri de sport este impresionant la **ULIM**. Circa 100 sportivi își fac studiile la facultățile **ULIM**. Ei sunt membri ai loturilor sportive la următoarele discipline: fotbal, șah, handbal, atletism, lupte libere, judo, dansuri sportive etc. Printre ei sunt 14 maeștri în sport de categorie internațională, 3 mari maeștri, 3 maeștri internaționali (șah), 16 maeștri în sport. Sportivii de la **ULIM** sunt participanți la Jocurile Olimpice de la Atlanta și Sidney. Tâji participanții la olimpiade sunt maeștri în sport de categorie internațională. Sportivii **ULIM** sunt în topul competițiilor de anvergură, precum sunt Campionatele mondiale și europene, Jocurile Balcanice etc.

## 2 DOMENIUL DE APLICARE

**Prezentul manual este aplicabil pentru activitățile desfășurate în cadrul ULIM în domeniul învățământului universitar. Aceste activități sunt:**

- a. pregătirea, în comun cu centrele universitare internaționale, a cadrelor didactice pentru diferite specialități: economie (management, marketing, activitate bancară, relații economice internaționale, etc.), drept (drept antreprenorial, drept internațional, drept privat, drept public etc.), medicină (ecologie, tehnologii cosmetice și medicinale), limbi străine (limba engleză, limba franceză, limba germană, limba spaniolă, limba italiană, etc.), istorie, relații internaționale, științe politice, științe exacte, științe naturale, inginerie, jurnalism și științe ale comunicării, psihologie și asistență socială, arte frumoase, etc.
- b. organizarea studiilor universitare, conform Legii învățământului;
- c. cercetări științifice pe baze contractuale în domeniile și la specialitățile facultăților; cercetări științifice fundamentale în conformitate cu orientările strategice ale colectivelor științifice și cercetătorilor privați în domeniul de investigație al catedrelor;
- d. pregătirea universitară științifică prin doctorat;
- e. editarea analelor științifice, a manualelor, revistelor, cursurilor și suporturilor metodice, literaturii artistice, istorice, etc.;
- f. angajarea cadrelor didactice profesionale merituose din alte țări în activitatea de instruire și de cercetare științifică;
- g. repartizarea studenților la stagile de practică în centrele științifice, universitare și de producție din țară și de peste hotare;

UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: SR EN ISO 9001 : 2001	Ed./rev.	Pag.
	CAPITOLUL 6		1/0	8/66

- h. perfecționarea cadrelor didactice în universitățile și centrele științifice de peste hotare, în baza acordurilor de colaborare;
- i. fondarea diferitelor centre și instituții: de cercetare științifică, afaceri, radio și televiziune, licee, gimnazii, colegii, etc.;
- j. organizarea în țară și peste hotare a centrelor de selecție și orientare profesională ale ULIM;
- k. fondarea centrelor de afaceri și știință ale ULIM (incubatoare) ca bază didactică și profesională pentru studenții de la toate facultățile.

### 3 TERMENI ȘI DEFINIȚII

În prezentul manual sunt aplicate **definițiile** standardelor **SR EN ISO 9000 : 2006 Sisteme de management al calității. Principii și vocabular** și **SR ISO IWA 2 : 2006 Linii directoare pentru aplicarea ISO 9001 : 2000 în domeniul educației, precum și definiții ale termenilor referitori la procesul de învățământ** utilizați în practica universitară europeană.

#### 3.1 Termeni referitori la calitate

**Calitate:** măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci îndeplinește cerințele.

**Cerință:** nevoie sau așteptare care este declarată, în general implicită sau obligatorie.

**Satisfacția clientului:** percepție a clientului despre măsura în care cerințele clientului au fost îndeplinite.

**Capabilitate:** capacitatea unei organizații, unui sistem sau proces de a realiza un produs care va îndeplini cerințele pentru acel produs.

**Competență:** capacitate demonstrată de a aplica cunoștințe și abilități.

**Competență universitară:** reprezintă o combinație dinamică a atribuțiilor - cu privire la cunoștințe și aplicarea lor, atitudini și responsabilități - care descriu rezultatele studiilor din cadrul unui program educațional sau modul în care studenții pot să se manifeste la finele unui proces educațional. În particular, proiectul se concentrează asupra competențelor referitoare la îmbinarea subiect - domeniu (specific unui domeniu de studii) și competențelor generice (comune oricărui nivel de studii).

#### 1.3.2 Termeni referitori la management

**Sistem:** ansamblu de elemente corelate sau în interacțiune.

**Sistem de management:** sistem prin care se stabilesc politica și obiectivele și prin care se realizează acele obiective

**Sistem de management al calității:** sistem de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea.



UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: SR EN ISO 9001 : 2001	Ed./rev.	Pag.
	CAPITOLUL 6		1/0	9/66

**Politica referitoare la calitate:** intenții și orientări generale ale unei organizații referitoare la calitate așa cum sunt exprimate oficial de managementul de la cel mai înalt nivel.

**Carta universitară:** document în care Senatul unei instituții de învățământ superior își expune misiunea și scopurile strategice; cuprinde și drepturile, îndatoririle și responsabilitățile corpului profesoral.

**Obiectiv al calității:** ceea ce se urmărește sau spre care se tinde referitor la calitate.

**Obiective pedagogice:** Competențe și cunoștințe pe care urmează să le dobândească absolventul unui program de studiu, stabilite în funcție de cererea socială, așteptările diferiților participanți și nevoile studenților.

**Management:** activități coordonate pentru a orienta și controla o organizație.

**Management la cel mai înalt nivel:** persoană sau grup de persoane care orientează și controlează o organizație de la cel mai înalt nivel.

**Managementul calității:** activități coordonate pentru a orienta și controla o organizație în ceea ce privește calitatea. Funcționarea unui sistem de organisme și proceduri a căror misiune este să amelioreze permanent calitatea serviciilor de învățământ.

**Management universitar:** ansamblul deciziilor și măsurilor adoptate de o instituție de învățământ superior, în concordanță cu planul strategic de dezvoltare instituțională, și cuprinzând componenta academică și componenta administrativă.

**Management administrativ:** ansamblul deciziilor și măsurilor care privesc gestiunea și dezvoltarea patrimoniului, aplicarea legislației pertinente și dezvoltarea resurselor umane.

**Management academic:** ansamblul deciziilor luate de către conducerea universității pentru definirea modulelor de formare a structurii instituționale și a dezvoltării ofertei educaționale a instituției.

**Planificarea calității:** parte a managementului calității concentrată pe stabilirea obiectivelor calității și care specifică procesele operaționale și resursele aferente necesare pentru a îndeplini obiectivele calității.

**Controlul calității:** parte a managementului calității, concentrată pe îndeplinirea cerințelor referitoare la calitate.

**Asigurarea calității:** parte a managementului calității, concentrată pe furnizarea încrederii că cerințele referitoare la managementul calității vor fi îndeplinite. Proces care cuprinde toate metodele, sistemele și mecanismele legate de managementul calității în învățământul superior.

**Îmbunătățirea calității:** parte a managementului calității, concentrată pe creșterea abilității de a îndeplini cerințele referitoare la calitate.

UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: SR EN ISO 9001 : 2001	Ed./rev.	Pag.
	CAPITOLUL 6		1/0	10/66

**Îmbunătățire continuă:** activitate repetată pentru a crește abilitatea de a îndeplini cerințele.

**Eficacitate:** măsura în care activitățile planificate sunt realizate și sunt obținute rezultatele planificate.

**Eficiență:** relație între rezultatul obținut și resursele utilizate.

### 1.3.3 Termeni referitori la organizație

**Organizație:** grup de persoane și facilități cu un ansamblu de responsabilități, de autorități și de relații (ex. companie, corporație, firma, întreprindere, instituție, organizație de caritate, comerciant individual, asociație sau părți sau combinații ale acestora.)

**Structura organizatorică:** ansamblu de responsabilități, autorități și relații dintre persoane.

**Infrastructura:** „ organizație” sistem de facilități, echipamente și servicii necesare pentru funcționarea unei organizații.

**Mediu de lucru:** ansamblu de condiții în care se desfășoară activitatea.

**Client:** organizație sau persoana care primește un produs (studenți, masteranzi, doctoranzi).

**Furnizor:** organizație sau persoana care furnizează un produs (ex. producător, distribuitor, comerciant cu amănuntul sau vânzător al unui produs sau furnizor al unui serviciu sau al unei informații).

**Parte interesată:** persoane sau grup care au un interes legat de performanța sau succesul unei organizații (ex. clienți, proprietari, persoane în cadrul unei organizații, furnizori, bancheri, syndicate, parteneri sau societăți).

### 1.3.4 Termeni referitori la proces și produs

**Proces:** ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care transformă elementele de intrare în elemente de ieșire

**Produs:** rezultat al unui proces.

**1.3.4.3 Proiect:** proces unic prin care constă dintr-un ansamblu de activități coordonate și controlate, cu dată de început și dată de finalizare, întreprins pentru realizarea unui obiectiv conform cerințelor specifice și care include constrângeri referitoare la timp, costuri și resurse.

**1.3.4.4 Procedură:** mod specificat de efectuare a unei activități sau a unui proces.

NOTA 1 Procedurile pot fi documentate sau nu.

UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: SR EN ISO 9001 : 2001	Ed./rev.	Pag.
	CAPITOLUL 6		1/0	11/66

NOTA 2 Atunci când o procedură este documentată, se utilizează frecvent termenul de „procedură scrisă” sau „procedură documentată”. Documentul care conține o procedură poate fi definit ca „procedură document”.

### 1.3.5 Termeni referitori la caracteristici

**Caracteristică:** trăsătură distinctivă.

**Caracteristică a calității:** caracteristică intrinsecă a unui produs, proces sau sistem referitoare la o cerință.

**Trasabilitate:** abilitatea de a reconstitui istoricul, aplicarea sau localizarea a ceea ce este luat în considerare.

### 1.3.6 Termeni referitori la conformitate

**Conformitate:** îndeplinirea unei cerințe.

**Neconformitate:** neîndeplinirea unei cerințe.

**Defect:** neîndeplinirea unei cerințe referitoare la o utilizare intenționată sau specificată.

**Acțiune preventivă:** acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități potențiale sau a altei situații nedorite potențiale.

**Acțiune corectivă:** acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități detectate sau a altei situații nedorite.

**Corecție:** acțiune de eliminare a unei neconformități detectate.

### 1.3.7 Termeni referitori la documentație

**Informație:** date care au semnificație.

**Document:** informație împreună cu mediul ei suport (ex. înregistrare, specificație, document procedura, desen, raport, standard).

**Specificație:** document care stabilește cerințe.

**Manualul calității:** document care descrie SMC (sistem de management al calității) al unei organizații.

**Planul Calității:** document care specifică ce proceduri și resurse asociate trebuie aplicate, de cine și când pentru un anumit proiect, proces, produs sau contract.

**Înregistrare:** document prin care se declară rezultate obținute sau furnizează dovezi ale activităților realizate.

UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: SR EN ISO 9001 : 2001	Ed./rev.	Pag.
	CAPITOLUL 6		1/0	12/66

### 1.3.8 Termeni referitori la planificarea procesului de învățământ

**Plan-cadru:** parte componentă a standardelor educaționale de stat în învățământul superior, a curriculumului național de bază pentru învățământul superior și este obligatoriu pentru toate instituțiile de învățământ superior de stat sau privat din republică.

**Standard educațional:** standarde ce stabilesc cerințele minime obligatorii ale educației.

**Curriculum:** Ansamblul structurat al conținuturilor pedagogice, formelor de interacțiune didactică și experiențelor de învățare care conduc la o diploma sau certificat universitar.

**Plan operațional:** Document care prezintă obiective și strategii pentru anul universitar următor (număr de studenți pe specializări, cicluri, forme de învățământ, salariați, venituri și cheltuieli).

**Plan de învățământ:** Document oficial care include următoarele elemente necesare atingerii obiectivelor generale și specifice: disciplinele și conținuturile de învățământ, organizate pe niveluri, trepte și ani de învățământ, numărul de ore săptămânale, numărul de credite, formele de verificare, perioadele de practică.

**Programa analitică/programa de curs:** document care conține obiectivele cursului, lista conținuturilor, formele de verificare și bibliografia unui curs universitar.

**Disciplină de învățământ:** Segment al cunoașterii care, prin consens, este definit ca domeniu de studiu într-un anumit curriculum.

**Curs:** 1. Forma de predare în care cunoștințele și ideile sunt prezentate oral, de obicei fără participarea activă a studenților. 2. Forma editorială de prezentare a conținutului unui "curs (1)" asociată acestuia și care orientează pregătirea studenților înscriși. 3. Forma de organizare a studierii unui subiect specific, proiectată și realizată, în mod special, în învățământul superior.

### 1.3.9 Termeni referitori la examinare

**Examen:** 1. Criteriu de apreciere a activității didactice și științifice folosit în selectarea și promovarea personalului didactic ori a celorlalte categorii de personal angajat. 2. Proba de evaluare, pentru încheierea unei unități de curriculum (curs, seminar, laborator etc.).

**Criteriu de evaluare:** descrieri ale cerințelor înaintate unui student, pentru a demonstra că a obținut un rezultat de studii de învățământ superior.

**Criteriu de performanță:** Criteriu de apreciere a activității didactice și științifice folosit în selectarea și promovarea personalului didactic ori a celorlalte categorii de personal angajat.

**Sistem de credite transferabile:** Sistem de unități convenționale, utilizate la măsurarea volumului de muncă intelectuală necesar studentului pentru a parcurge diverse elemente

UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: SR EN ISO 9001 : 2001	Ed./rev.	Pag.
	CAPITOLUL 6		1/0	13/66

din curriculum, și care vor fi recunoscute de universitatea de origine după efectuarea unei perioade de studii în străinătate.

**Promovare:** Trecerea unui student dintr-un an universitar în cel următor, prin obținerea numărului minim de credite necesar și a notelor de trecere la toate disciplinele prevăzute în planul de învățământ pentru acel an.

**Eșec școlar:** Termen care definește acele situații didactice în care se consemnează imposibilitatea momentană a elevului de realizare a obiectivelor pedagogice propuse la diferite niveluri ale procesului de învățământ.

**Rata de promovare:** Ponderea acelor studenți care, luând nota de trecere la toate examenele prevăzute în curriculum, au trecut în anul următor de studiu.

**Rata de abandon:** Raportul procentual între numărul de studenți care renunță la studii și totalul celor înscriși, considerat pe un an academic.

**Pierdere școlară:** Număr sau procent de studenți care abandonează studiile înaintea absolvirii, socotite pe fiecare treaptă sau formă de învățământ.

**Dovadă obiectivă:** date care susțin că există ceva sau este adevărat

**Inspecție:** evaluare a conformității prin observare și judecare însoțite după măsurare, încercare sau comparare cu un calibru.

**Verificare:** confirmare, prin furnizare de dovezi obiective că au fost îndeplinite condițiile specificate.

**Validare:** confirmare, prin furnizarea de dovezi obiective că au fost îndeplinite cerințele pentru o anumită utilizare sau o aplicație intenționată.

### 1.3.10 Termeni referitori la audit

**Audit:** proces sistematic, independent și documentat în scopul obținerii de dovezi de audit și evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit.

**Program de audit:** ansamblu de unu sau mai multe audituri planificate pe un anumit interval de timp și orientate spre un scop anume.

**Criterii de audit:** ansamblu de politici, proceduri sau cerințe

**Dovezi de audit:** înregistrări, declarații ale faptelor sau alte informații care sunt relevante în raport cu criteriile de audit.

**Constatări ale auditului:** rezultate ale evaluării dovezilor de audit colectate în raport cu criteriile de audit.

UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: SR EN ISO 9001 : 2001	Ed./rev.	Pag.
	CAPITOLUL 6		1/0	14/66

**Concluzii ale auditului:** rezultatele unui audit furnizate de echipa de audit, după luarea în considerare a obiectivelor auditului și a tuturor constatărilor auditului.

**Client al auditului:** organizație care este auditată.

**Auditat:** organizație care este auditată.

**Auditor:** persoana care are aptitudini demonstrate și competența demonstrată de a efectua un audit.

**Echipa de audit:** unul sau mai mulți auditori care efectuează un audit susținuti dacă este nevoie de experți tehnici.

**Expert tehnic:** persoană care furnizează expertiză sau cunoștințe specifice echipei de audit.

**Plan de audit:** descriere a activităților și a acordurilor pentru un audit.

**Domeniul auditului:** amploarea și limitele unui audit.

**Competență:** aptitudini personale demonstrate și capacitate demonstrată de a aplica cunoștințe și abilități.

## 4 SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

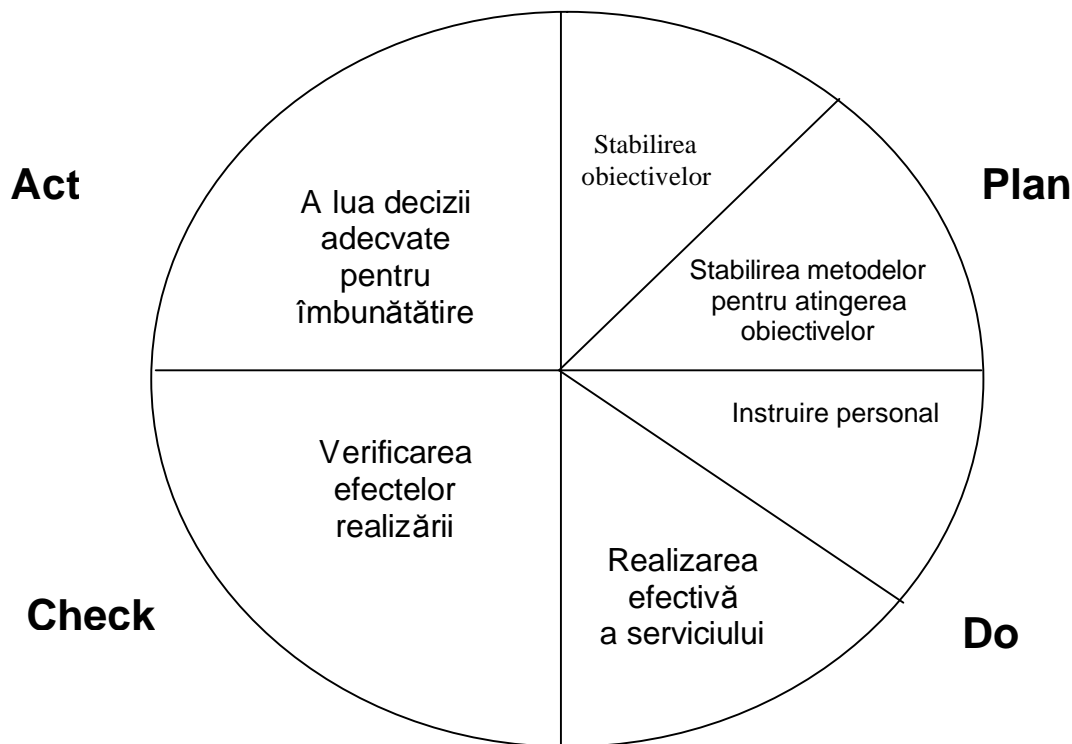
### 4.1 GENERALITĂȚI

Implementarea sistemului de management al calității în cadrul **ULIM** constituie o decizie strategică a organizației pentru atingerea cu eficacitate și eficiență a scopurilor instructiv-educative ale universității. La baza acestui sistem se regăsesc:

- ✓ legislația educației din Republica Moldova;
- ✓ legislația internațională privind educația la care Republica Moldova a aderat;
- ✓ misiunea și scopurile declarate de conducerea **ULIM**;
- ✓ necesitățile de educație exprimate de studenți în calitate de clienți ai procesului instructiv-educativ.

Sistemul de management al calității stabilit și documentat în **ULIM** este proiectat astfel încât să asigure îmbunătățirea continuă efectivă și eficientă a performanțelor organizației având în vedere cerințele specifice ale clienților și ale altor părți interesate. Acest sistem respectă principiul „roții” lui Deming:

UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: SR EN ISO 9001 : 2001	Ed./rev.	Pag.
	CAPITOLUL 6		1/0	15/66



1. *Plan* = planifică (stabilește obiectivele și procesele necesare obținerii rezultatelor în concordanță cu cerințele clientului și cu politicile organizației)
2. *Do* = efectuează (implementează procesele)
3. *Check* = verifică (monitorizează și măsoară procesele și produsul față de politicile, obiectivele și cerințele pentru produs și raportează rezultatele)
4. *Act* = acționează (întreprinde acțiuni pentru îmbunătățirea continuă a performanței proceselor)

SMC implementat în cadrul **ULIM** constituie rezultatul identificării proceselor specifice activităților desfășurate și succesiunii și interacțiunii acestor procese. Procesele necesare SMC, identificate sunt următoarele:

#### **F Procesele activităților de management:**

- ✓ identificarea și stabilirea proceselor pentru atingerea scopurilor organizației;
- ✓ planificarea proceselor prin:
  - ✓ stabilirea obiectivelor cuantificabile pe fiecare nivel ierarhic prin specificarea:
    - performanțelor (finalitatea în raport cu performanțele obținute anterior);
    - strategiilor de realizare;
    - termenului de realizare a obiectivelor;
    - responsabilităților pentru ducerea la îndeplinire a obiectivelor propuse.

UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: SR EN ISO 9001 : 2001	Ed./rev.	Pag.
	CAPITOLUL 6		1/0	16/66

- ✓ elaborarea programelor și planurilor de realizare a obiectivelor, conform strategiilor stabilite.
- ✓ analiza proceselor și stabilirea în consecință a măsurilor ce se impun a fi luate.

#### **F procesele managementului resurselor:**

- ✓ alocarea și gestionarea resurselor umane, materiale și financiare necesare pentru obținerea calității proceselor instructiv-educative realizate de organizație, în acord cu legislația națională și internațională referitoare la învățământul superior.

#### **F procesele instructiv-educative specifice pentru învățământul superior, conform domeniului de activitate descris în Carta Universității:**

- ✓ proiectare educațională (elaborarea și actualizarea planurilor de studii și a curriculei pe specializări);
- ✓ dezvoltare educațională;
- ✓ aprovizionarea celor necesare realizării proceselor instructiv-educative (realizarea investițiilor);
- ✓ predare
- ✓ cercetare

#### **F Procese de măsurare și monitorizare (evaluarea procesului instructiv-educativ în raport cu cele planificate):**

- ✓ Măsurarea și monitorizarea și evaluarea reușitei academice a studenților
- ✓ Măsurarea și monitorizarea satisfacției studenților;
- ✓ Măsurarea și monitorizarea calității predării cursurilor de către cadrele didactice ale **ULIM**;
- ✓ Măsurarea și monitorizarea proceselor utilizate pentru a conduce și furniza produse educaționale (eficacitatea planurilor de învățământ, a calității investițiilor, mijloacelor și metodelor de instrucție).

Sistemul de management al calității din cadrul **ULIM**, se bazează pe următoarele principii ale calității elaborate pe plan internațional (principiile managementului calității ale **Organizației Internaționale de Standardizare – ISO**, principiile „exceleței” propuse de **Fundația Europeană pentru Managementul Calității – EFQM** și principiile educației).

#### **Principii ISO:**

- ✚ **Orientarea către client:** toate organizațiile depind de clienții lor și, ca atare, trebuie să le înțeleagă nevoile curente și de viitor, trebuie să le îndeplinească cererile și să le depășească așteptările;
- ✚ **Leadership:** liderii stabilesc unitatea dintre scopul și orientarea organizației. Aceștia ar trebui să creeze și să mențină mediul intern în care personalul poate deveni pe deplin implicat în realizarea obiectivelor organizației;



UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: SR EN ISO 9001 : 2001	Ed./rev.	Pag.
	CAPITOLUL 6		1/0	17/66

- ✚ **Implicarea personalului:** personalul de la toate nivelurile este esența unei organizații și implicarea totală permite ca abilitățile sale să fie utilizate în beneficiul organizației;
- ✚ **Abordarea bazată pe proces:** rezultatul dorit este obținut mai eficient atunci când activitățile și resursele aferente sunt conduse ca un proces;
- ✚ **Abordarea managementului ca sistem:** identificarea, înțelegerea și conducerea proceselor corelate ca un sistem, contribuie la eficacitatea și eficiența unei organizații în realizarea obiectivelor sale;
- ✚ **Îmbunătățirea continuă:** îmbunătățirea continuă a performanței globale a organizației trebuie să fie un obiectiv permanent al organizației;
- ✚ **Abordarea bazată pe fapte în luarea deciziilor:** deciziile eficace se bazează pe analiza datelor și informațiilor;
- ✚ **Relații reciproc avantajoase între furnizori și beneficiari:** o organizație și furnizorii ei sunt interdependenți, iar avantajul reciproc întărește capacitatea instituțională de a crea valori.

## 4.2 CERINȚE REFERITOARE LA DOCUMENTAȚIE

### 4.2.1 Generalități

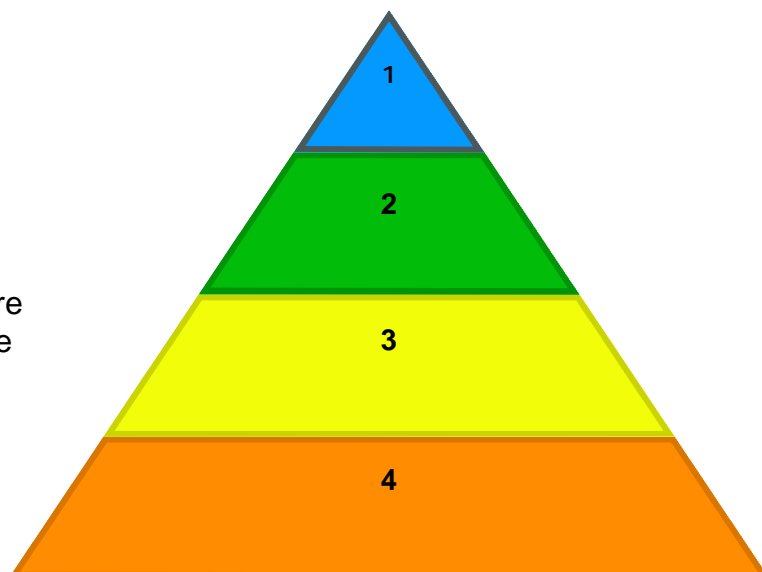
n Structura documentației SMC:

**NIVELUL 1** – politica, obiective

**NIVELUL 2** – manual, proceduri documentate

**NIVELUL 3** – documente necesare organizației pentru a se asigura de eficacitatea planificării, operării și controlului proceselor sale

**NIVELUL 4** – înregistrări



UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: <b>SR EN ISO 9001 : 2001</b>	Ed./rev.	Pag.
	<b>CAPITOLUL 6</b>		1/0	18/66

Documentația SMC din cadrul organizației este structurată astfel:

- a) *Declarația documentată a politicii referitoare la calitate a conducerii **ULIM***;
- b) *Obiectivele calității*;
- c) *Manualul calității*, codificat *MC - ULIM xx*, rev. *y*, în care se descrie SMI la nivelul întregii organizații, definind interacțiunile proceselor SMC și responsabilitățile aferente;
- d) *Proceduri de sistem PS – xx-yy*, ce definesc modul în care este menținut sub control și îmbunătățit SMC în cadrul **ULIM**;
- e) Documente necesare organizației pentru a se asigura de eficacitatea planificării, operării și controlului proceselor sale (legi și reglementări aplicabile, competențele corpului didactico-științific, planuri de studii, curricula de bază a învățământului superior, curriculum specializat pe domenii și specializări, curriculum disciplinar, documente ce reglementează modul de funcționare a comisiilor, consiliilor, etc.)

Curriculum-ul Național pentru învățământul superior este structurat în trei niveluri:

- curriculum de bază pentru învățământul superior;
- curriculum specializat pe domenii și specializări;
- curriculum disciplinar.

Curriculum-ul de bază cuprinde următoarele componente:

- concepția învățământului superior;
- obiectivele generale ale sistemului de învățământ;
- obiectivele generale ale sistemului de învățământ superior;
- domeniile învățământului superior;
- standardele profesionale;
- planul-cadru pentru învățământul superior.

Curriculum specializat pe domenii și specializări cuprinde următoarele componente:

- nota explicativă (repere conceptuale);
- obiective generale ale învățământului superior;
- obiectivele generale ale învățământului superior într-un domeniu;
- standardele profesionale pe domenii și specializări, obiective transdisciplinare;
- planul-cadru tip de învățământ pentru ciclul 1.

Curriculum disciplinar reprezintă al treilea nivel reglator pentru învățământul superior și cuprinde următoarele componente:

- conceptul disciplinei;
- obiectivele generale ale disciplinei;
- obiectivele de referință ale disciplinei;
- conținutul disciplinei pe blocuri/module/teme;
- activități de învățare și cercetare;
- sugestii de evaluare a performanțelor studenților.

Curriculum național pentru învățământul superior este realizat prin intermediul planurilor de învățământ, curriculum-urilor disciplinare, manualelor și altor surse informaționale, ghidurilor metodologice, materialelor didactice și de evaluare.

UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: SR EN ISO 9001 : 2001	Ed./rev.	Pag.
	CAPITOLUL 6		1/0	19/66

Curriculum de bază pentru învățământul superior este aprobat de **Ministerul Educației**. Curriculum-urile specializărilor sunt elaborate de **ULIM** în cadrul facultăților, coordonate de **Ministerul Educației** și aprobate de **Senatul ULIM**. Curriculum-urile disciplinare sunt elaborate de catedrele universității și aprobate de **Senatul ULIM**.

- f) *Înregistrări* ce furnizează dovezi ale activităților realizate. Astfel, conform standardului SR EN ISO 9001 : 2001, aceste înregistrări reprezintă:
- Ø rezultatele ale analizelor efectuate de management;
  - Ø înregistrări referitoare la personalul didactic și administrativ (studii, instruire, abilități și experiență);
  - Ø dovezi că procesele de realizare a procesului educațional/de cercetare și produsul educațional rezultat satisfac cerințele specificate în curricula de învățământ;
  - Ø rezultatele analizei cerințelor referitoare la produsul educațional și acțiunile apărute în urma analizei;
  - Ø rezultatele evaluării furnizorilor;
  - Ø rezultatele validării proceselor educative;
  - Ø trasabilitatea datelor referitoare la procesul de instruire;
  - Ø modul de păstrare a proprietății clientului (diplome, acte);
  - Ø rezultatele etalonărilor și verificărilor DMM utilizate în procesul educativ;
  - Ø rezultatele auditurilor interne;
  - Ø dovezi ale neconformităților proceselor educative;
  - Ø rezultatele acțiunilor corective;
  - Ø rezultatele acțiunilor preventive.

#### **4.2.2 Manualul calității**

În cadrul documentației SMC, *Manualul Calității* reprezintă sinteza cerințelor standardelor SR EN ISO 9001 : 2001 aplicate în cadrul activităților **ULIM** și stabilește în mod explicit domeniile de competență, limitele de responsabilitate și face referire la celelalte documente și proceduri ale SMC.

***Manualul Calității* este destinat atât scopurilor interne, cât și scopurilor externe, putând fi consultat și de studenți, furnizori, organisme de certificare, potențiali parteneri, investitori etc.**

#### **4.2.3 Controlul documentelor**

Toate documentele sistemului de management integrat, inclusiv documentele de proveniență externă, cum ar fi standardele și documentațiile furnizorilor, sunt menținute sub control. Modul de ținere sub control al acestora este prezentat în procedura de sistem *Controlul documentelor*, PS-ULIM-01, rev. 1, rev. 0.

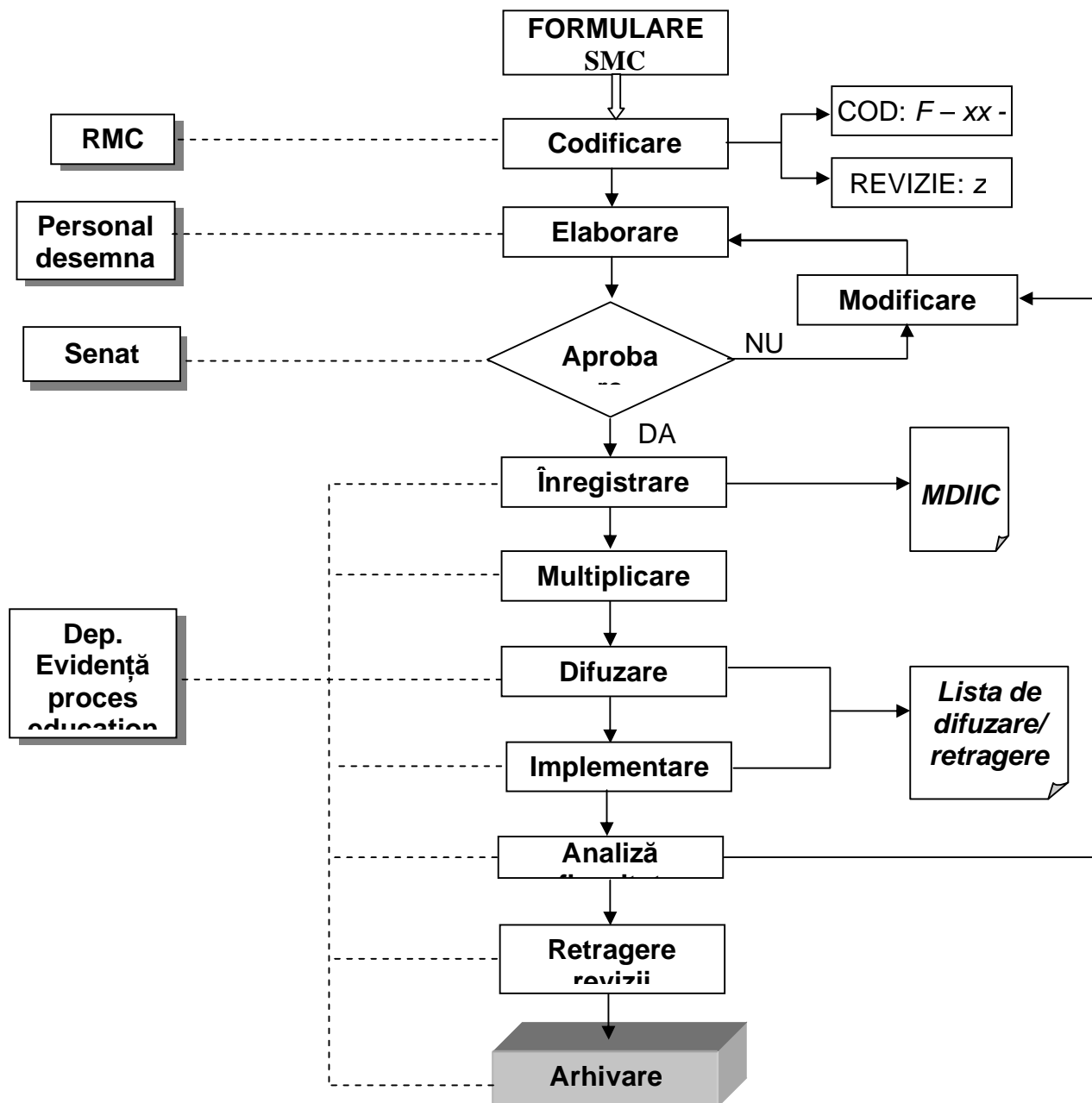
#### **4.2.4 Controlul înregistrărilor**

Organizația a stabilit și menținut procedura de sistem *Controlul înregistrărilor* (PS-ULIM-02, ed. 1, rev. 0) în scopul definirii și aplicării modalităților de identificare, depozitare, protejare, regăsire, păstrare și eliminarea înregistrărilor. *Responsabilitățile* ce decurg din

UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: SR EN ISO 9001 : 2001	Ed./rev.	Pag.
	CAPITOLUL 6		1/0	20/66

aplicarea prezentei cerințe sunt atribuite tuturor compartimentelor din cadrul organizației, fiind detaliate în procedura sistem *Controlul înregistrărilor (PS-ULIM -02, ed. 1, rev. 0)*.

### CONTROLUL FORMULARELOR



UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: SR EN ISO 9001 : 2001	Ed./rev.	Pag.
	CAPITOLUL 6		1/0	21/66

## 5 RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI

### 5.1 ANGAJAMENTUL MANAGEMENTULUI

Conducerea de la cel mai înalt nivel se preocupă în mod direct de implicarea personalului **ULIM**, atât a personalului didactico-științific, cât și a celui auxiliar, în dezvoltarea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a SMC prin:

- stabilirea politicii și obiectivelor în domeniul calității și promovarea acestora în cadrul organizației pentru a spori gradul de conștientizare și motivare al întregului personal;
- concentrarea întregii organizații asupra cerințelor înaintate față de procesul educațional/de cercetare, respectând cerințele legale și de reglementare aplicabile în vigoare;
- identificarea factorilor educaționali care să satisfacă cerințele de instruire și educație a studenților;
- asigurarea disponibilității resurselor necesare atingerii obiectivelor propuse;
- analiza periodică a SMC pentru dezvoltarea și îmbunătățirea continuă a activităților instructiv-educative desfășurate de **ULIM**.

### 5.2 ORIENTAREA CĂTRE STUDENT ÎN RAPORT CU NECESITĂȚILE MEDIULUI SOCIO-ECONOMIC

Managementul de vârf al organizației asigură condițiile educaționale necesare care să corespundă necesităților de educație a studenților în lumina dezideratelor societății în acord cu politica globală națională exprimată prin legislație națională și internațională, prin angajamentul respectării acordurilor la care **ULIM** a aderat. Asigurarea acestor condiții indică:

- ✚ stabilirea și promovarea în cadrul organizației a politicilor și obiectivelor calității, precum și a strategiilor de realizare a acestora în vederea creșterii conștientizării, motivării și implicării active a tuturor părților participante la educație (studenți, profesori, personal auxiliar, instituții, parteneri, etc.);
- ✚ definirea căilor de comunicare viabile și eficiente la toate nivelele între toți participanții la procesul educațional;
- ✚ punerea la dispoziție a structurii și a resurselor necesare pentru susținerea planurilor strategice instructiv-educative ale organizației;
- ✚ stabilirea criteriilor și indicatorilor de performanță a procesului instructiv-educativ, văzută ca o corelare între datele de intrare ale activităților și rezultatele acestora;
- ✚ monitorizarea continuă a activităților cu impact asupra educației care pot influența parametrii de calitate a procesului instructiv-educativ.

### 5.3 POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII

Responsabilitatea stabilirii politicii în domeniul calității și a strategiei pentru implementarea prevederilor SMC în conformitate cu standardele adoptate, revine **Senatului Universității** condusă de **Rector**.

În elaborarea politicii referitoare la calitate se au în vedere:

UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: <b>SR EN ISO 9001 : 2001</b>	Ed./rev.	Pag.
	<b>CAPITOLUL 6</b>		1/0	22/66

- dezideratele educației exprimate la nivel guvernamental prin instituțiile sale publice, Parlament, Guvern, Ministerul Educației și alte Ministere care au în subordine instituții de învățământ, autorități locale, direcții generale de învățământ, tineret, sport;
- prevederile legale și de reglementare aplicabile învățământului superior;
- misiunea și obiectivele generale ale organizației exprimate prin politica globală a organizației;
- principiile calității în acord cu standardele SR EN ISO 9001 : 2001, ținând cont și de recomandările standardului SR IWA ISO 2 : 2006;
- rezultatele evaluării calității instructiv-educative și a analizelor efectuate în urma acestora.

Politica referitoare la calitate furnizează cadrul pentru stabilirea și analiza obiectivelor calității la nivel de **ULIM**.

## 5.4 PLANIFICARE

### 5.4.1 Obiectivele calității

Conducerea **ULIM** se asigură că obiectivele calității sunt stabilite, măsurabile și în concordanță cu politica declarată.

La stabilirea acestor obiective, se iau în considerare:

- a) cerințele actuale și de perspectivă ale organizației în concordanță cu legislația aplicabilă în domeniul educației;
- b) rezultatele evaluării procesului instructiv-educativ;
- c) rezultate ale autoevaluărilor;
- d) gradul de satisfacție al părților participante la procesul instructiv-educativ (studenți și cadre didactice, parteneri ai educației cum ar fi diferitele instituții cu care **ULIM** colaborează);
- e) analiza oportunităților de îmbunătățire;
- f) resursele necesare atingerii obiectivelor.

Pentru atingerea obiectivelor, organizația stabilește strategii care fac referire la:

- desemnarea responsabilităților;
- mijloacele (resurse materiale, financiare, umane, metode);
- termene privind realizarea acestora;
- indicatori de performanță.

În vederea îndeplinirii obiectivelor stabilite se au în vedere:

- achiziționarea de tehnică și tehnologii noi (software, echipament hardware)
- achiziționare de materiale didactice sau documentare;
- implicarea partenerilor universității în noua abordare a SMC.

Analiza sistematică a gradului de atingere a obiectivelor propuse se realizează în cadrul analizelor efectuate de în **Senatul Universității** ce se concluzionează în *Procesele verbale* întocmite de către **Secretarul Științific** al Universității, conform .

UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: SR EN ISO 9001 : 2001	Ed./rev.	Pag.
	CAPITOLUL 6		1/0	23/66

## 5.4.2 Planificarea SMC

### 5.4.2.1 Datele de intrare ale planificării SMC

Se stabilesc în funcție de:

- ✓ obiectivele stabilite
- ✓ strategiile organizației
- ✓ cerințele și așteptările clienților și ale altor părți interesate
- ✓ cadrul legislativ și reglementările în vigoare
- ✓ datele privind performanțele produselor
- ✓ datele privind performanțele proceselor
- ✓ experiența anterioară
- ✓ oportunitățile de îmbunătățire
- ✓ evaluarea riscurilor și posibilităților de reducere a acestora.

### 5.4.2.2 Date de ieșire

Se constituie în:

- ✓ responsabilități și autorități în implementarea planurilor de îmbunătățire a proceselor;
- ✓ metode de evaluare a atingerii performanțelor de îmbunătățire ale SMC organizației;
- ✓ noi metode și instrumente necesare îmbunătățirii proceselor;
- ✓ noi cerințe pentru documentație, inclusiv înregistrări.

## 5.5 RESPONSABILITATE, AUTORITATEȘI COMUNICARE

### 5.5.1 Responsabilitate și autoritate

**ULIM** funcționează pe baza autonomiei universitare, înțeleasă ca modalitate specifică de autoconducere, cu un cadrul legal format din Constituția Republicii Moldova, Legea învățământului, alte norme de drept și propriile regulamente.

Autonomia **ULIM** se materializează în:

- autonomia organizării structurilor didactice și științifice;
- autonomia financiară și administrativă;
- autonomia funcțională;
- autonomia didactică;
- autonomia științifică;
- autonomia jurisdicțională;

Prin **CODEX-ul ULIM**, responsabilitatea, autoritatea și interdependența personalului organizației educaționale sunt definite și documentate, astfel încât membrii și structurile Universității să poată contribui sinergic la realizarea obiectivelor calității propuse.

Astfel, **CODEX-ul ULIM** sunt definite următoarele:

- *Regulamentul de organizare și funcționare al Senatului;*

UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: <b>SR EN ISO 9001 : 2001</b>	Ed./rev.	Pag.
	<b>CAPITOLUL 6</b>		1/0	24/66

- *Regulamentul de organizare și funcționare a Consiliului de Administrare;*
- *Regulamentul de activitate a Consiliului Educațional;*
- *Regulamentul de organizare și funcționare a structurilor educaționale;*
- *Regulamentul de organizare a procesului didactic în baza ECTS;*
- *Regulamentul Colegiului de Etică;*
- *Regulamentul de organizare și desfășurare a admiterii la studii;*
- *Regulamentul de organizare și funcționare a învățământului la distanță;*
- *Regulamentul activității științifice;*
- *Regulamentul de organizare și funcționare a Serviciului de Resurse Umane;*
- *Regulamentul drepturilor și obligațiilor cadrului didactic/angajatului;*
- *Regulamentul de conferire a distincțiilor, titlurilor onorifice, merțiunilor și diplomelor **ULIM**;*
- *Regulamentul de acordare a nominalizărilor **ULIM** în domeniul literaturii, teatrului, artelor frumoase și culturii muzicale.*

### Structura organizatorică **ULIM**:

Structura organizatorică **ULIM** este alcătuită din:

- a) Președinte;
- b) Rectorat;
- c) Facultăți și departamente;
- d) Secția Studii;
- e) Catedre;
- f) Instituții și centre științifice, Laboratoarele de cercetări, Secții, Servicii și alte subdiviziuni;
- g) Filiale, Reprezentanțe și alte instituții.

Președinția este constituită din președinte și cabinetul său.

### Rectoratul

Este constituit din **Rector, Prim-vicelector, Viceectori.**

### Atribuțiile **Rectorului**:

- reprezintă **ULIM** în relațiile cu toate organele de stat și de altă natură, cu persoanele juridice și fizice din țară și de peste hotare;
- prezintă darea de seamă anuală în fața **Fondatorului unic**;
- conduce **Senatul și Colegiul Academic**;
- emite ordine și dispoziții care reglementează activitatea **ULIM**;
- organizează executarea necondiționată a deciziilor **Fondatorului unic**;
- semnează actele în numele **ULIM**;
- angajează și concediază cadrele **ULIM**, inclusiv a **Prim-Vice-Rectorului și Vice-Rectorilor**;
- aprobă atribuțiile **Prim-Vice-Rectorului și ale Vice-Rectorilor**;
- încheie contracte de angajare, de studii și de altă natură;
- aprobă regulamente de funcționare a departamentelor.



UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: SR EN ISO 9001 : 2001	Ed./rev.	Pag.
	CAPITOLUL 6		1/0	25/66

#### Prim-Vice-Rector:

- execută atribuțiile **Rectorului** sau a unei părți din ele, în cazul în care **Rectorul** i le transmite, în modul stabilit, pe un anumit termen;
- organizează, controlează și răspunde de întreg procesul de studii, inclusiv de selectarea candidaților la înmatriculare;
- dirijează și controlează activitățile Departamentului Monitorizare și Evidență Proces Educațional și a altor subdiviziuni de studii;
- aprobă planurilor de studii ale departamentelor și ale catedrelor;
- conduce **Consiliul de Administrare**;
- asigură interfața cu alte instituții de învățământ superior în scopul schimbului de experiență în munca instructivă și metodică etc.

#### Vice-rectorul pentru știință:

- organizează, controlează și răspunde de întreaga activitate științifică a **ULIM**, inclusiv de activitatea științifică a studenților;
- organizează procesul de studii prin masterat, doctorat, inclusiv înmatricularea, examenele, aprobarea planurilor de activitate a doctoranzilor și procedura de susținere a tezelor;
- organizează ședințele consiliilor specializate pentru susținerea tezelor de doctorat;
- aprobă planurile și controlează activitățile secțiilor, laboratoarelor de cercetări științifice și a catedrelor;
- elaborează proiecte de activități științifice de perspectivă a **ULIM**;
- organizează munca de pregătire și editare a literaturii științifice, didactice și metodice;
- organizează controlul asupra nivelului științific al orelor de curs;
- realizează interfața pe plan științific cu alte instituții de învățământ superior și de cercetări științifice;
- organizează și coordonează desfășurarea conferințelor științifice.

#### Vice- Rector pentru relații externe :

- asigură dezvoltarea relațiilor externe ale **ULIM** și organizează instruirile studenților străini ;
- stabilește legături și încheie acorduri de colaborare cu instituții similare de peste hotare;
- elaborează programe de colaborare cu instituții similare de peste hotare;
- negociază și încheie contracte cu cetățenii de peste hotare care doresc să-și refacă studiile la **ULIM**;
- coordonează și controlează activitatea secției pentru relații externe;
- promovează și gestionează proiecte internaționale;
- controlează procesul de studii al studenților străini.

#### Vice-Rector pentru servicii și tehnică:

UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: <b>SR EN ISO 9001 : 2001</b>	Ed./rev.	Pag.
	<b>CAPITOLUL 6</b>		1/0	26/66

- administrează rațional și economic serviciile tehnice și a bunurilor materiale ale **ULIM**;
- răspunde pentru starea, consolidarea și dezvoltarea bazei material-didactice și economice, precum și a gospodăriei auxiliare a **ULIM**;
- organizează și coordonează activitățile serviciilor și subdiviziunilor economice;
- asigură condițiile tehnice și sanitaro-igienice în sălile de curs, laboratoare, cabinete, cămine, bufete și teritoriile **ULIM**;
- asigură protecția antiincendiu a edificiilor, depozitelor și a celorlalte spații ale **ULIM**;
- elaborează acțiunile de asigurare a protecției muncii în subdiviziunile **ULIM** și de îmbunătățire a condițiilor de trai ale studenților și personalului;
- gestionează întreținerea construcțiilor, reparațiile capitale;
- controlează exploatarea mijloacelor de transport, tehnicii, utilajelor, utilizarea carburanților, lubrifianților și a altor bunuri materiale.

#### Senatul **ULIM**:

- adoptă **Carta** și regulamentele de funcționare ale Universității, precum și orice modificări ale acestora;
- aprobă înființarea, divizarea, concentrarea și desființarea de facultăți, secții, departamente, catedre, unități de cercetare, servicii sau unități de producție pe baza propunerilor facultăților avizate de **Consiliul Academic** și **Consiliul de Administrare**;
- aprobă înființarea sau desființarea de cursuri sau școli postuniversitare pe baza propunerilor, avizate de **Colegiul Academic** și **Consiliul de Administrare**;
- aprobă cifrele de școlarizare pe baza propunerilor facultăților, departamentelor și colegiilor, avizate de **Consiliul Academic** și **Consiliul de Administrare**;
- propune înființarea de noi facultăți și colegii și urmărește îndeplinirea procedurilor legale de acreditare;
- validează alegerile decanilor și consiliilor facultăților;
- adoptă planul strategic de dezvoltare a instituției de învățământ superior, elaborat pe o perioadă de 4 ani și planul anual actualizat, în acord cu strategiile și standardele naționale ale dezvoltării învățământului superior;
- aprobă raportul **Consiliului de Administrație**;
- validează rezultatele concursurilor de ocupare a posturilor de conferențiar și profesor, aprobate de colegiul academic; avizează propunerile **Colegiului Academic** privind conducătorii de doctorat și candidații instituției pentru Consiliile naționale și alte organisme naționale ale învățământului superior;
- acordă titlurile de **conferențiar, profesor, profesor consultant, Doctor Honoris Causa, Magna cum Laude** și **membru de onoare al Senatului**;
- aprobă propunerile facultăților de noi specializări la doctorat;
- aprobă menținerea în activitate a unor profesori peste limita de vârstă de pensionare;
- validează constituirea **Colegiului Academic** și a **Consiliului de Administrare**;
- validează constituirea **Colegiului de Etică** și decide, pe baza recomandărilor acestuia, în litigii privind activitatea cadrelor didactice și cercetărilor;

UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: <b>SR EN ISO 9001 : 2001</b>	Ed./rev.	Pag.
	<b>CAPITOLUL 6</b>		1/0	27/66

- la începutul fiecărei ședințe a **Senatului** se distribuie procesul verbal conținând deciziile din cadrul ședinței precedente și se corectează, dacă este necesar.

Organismul de conducere operativă a Universității este **Biroul Senatului**. **Biroul Senatului** este compus din **rector, prim-vicelector, vicelectori, secretarul științific al Senatului** și un **reprezentant al studenților**, ales dintre membrii **Senatului**.

#### **Colegiul Academic:**

- avansează, analizează și avizează propunerile de înființare sau desființare de facultăți, departamente, colegii, secții, catedre sau unități de cercetare;
- avansează, analizează și avizează propunerile de înființare sau desființare de școli sau cursuri postuniversitare, de specializare la doctorat și de conducători de doctorat;
- analizează și avizează planurile de învățământ ale facultăților și colegiilor în funcție de standardele naționale și internaționale;
- propune, analizează și avizează criteriile de organizare a concursurilor pentru ocuparea posturilor didactice și de cercetare din Universitate;
- validează rezultatele concursurilor de ocupare a posturilor de preparatori, asistenți și lectori (șefi de lucrări) aprobate de către consiliile facultăților și departamentelor;
- aprobă concursurile de ocupare a posturilor de conferențiar și profesor, avizate de consiliile facultăților și departamentelor;
- propune și avizează recomandările de acordare a titlurilor de **profesor consultant, Doctor Honoris Causa, Magna cum Laude** și **Membri de Onoare al Senatului**;
- propune și avizează criteriile și standardele de evacuare periodică a corpului profesoral și a cercetătorilor.

**Consiliul de Administrație** are responsabilitatea acordării avizului prealabil în legătură cu următoarele acțiuni:

- crearea unei filiale și/sau structuri funcționale;
- achiziționarea sau transferul de bunuri mobile;
- angajarea de credite, asumarea unor responsabilități materiale sau a drepturilor de preemțiune;
- formarea de depozite financiare;
- acceptarea de donații, constituirea de fundații.

**Consiliul de Administrație** are următoarele atribuții:

- monitorizează modul de utilizare a resurselor financiare alocate de către conducerea **ULIM**;
- alocă pe facultăți, colegii, departamente și alte subunități partea care le revine din finanțarea de bază și din finanțarea complementară;
- avizează programele de cooperare cu alte instituții de învățământ superior din țară și din străinătate și acordurile de schimburi în cadrul programelor universitare europene.

**Președintele Consiliului de Administrație** are următoarele atribuții:

UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: SR EN ISO 9001 : 2001	Ed./rev.	Pag.
	CAPITOLUL 6		1/0	28/66

- realizează, în temeiul prevederilor din **Carta Universității**, managementul administrativ al Universității;
- elaborează planuri strategice și planuri operaționale și le supune spre analiză **Rectorului**;
- evaluează impactul planurilor care se aplică și propune măsuri de remediere și corecție;
- numește și eliberează din funcție personalul tehnic și administrativ;
- evaluează activitatea facultăților și facultăților și propune măsuri de creștere a eficienței utilizării resurselor;
- reprezintă Universitatea în problemele care țin de competența sa sau în alte aspecte în care s-a convenit cu **Rectorul** asupra reprezentării.

**Departamentul** este unitatea structurală superioară a **ULIM**, fiind condus de directorul de departament (**decan**) care este abilitat să ia independent decizii în limitele competenței sale și să poarte răspundere deplină de activitatea educativă a departamentului.

#### **Consiliul profesoral al facultății:**

**Consiliul profesoral** este compus din cadre didactice, cercetători și studenți. În **Consiliul Profesoral** sunt reprezentate catedrele și unitățile de cercetare. În cadrul **Consiliului Profesoral** funcționează comisii de specialitate cum sunt:

- Comisia de programe didactice;
- Comisia științifică și de cooperare;
- Comisia pentru probleme studențești;
- Comisia de evaluare.

**Consiliul Profesoral** validează șefii de catedră, unitățile de cercetare, alte structuri ale facultății și poate decide confirmarea sau suspendarea din funcție a șefilor de catedră, unităților de cercetare.

#### **Competențele Consiliului Profesoral:**

- stabilește, conform conceptului **ULIM**, strategia dezvoltării facultății, programele didactice, științifice, structura facultății, să avizeze statele de funcții pentru personalul didactic, de cercetare, tehnic-administrativ;
- stabilește numărul de studenți pe grupe academice, specializări;
- confirmă comisiile de concurs pentru ocuparea posturilor didactice, propunerile comisiilor de specialiști pentru numirea pe posturile didactice;
- stabilește specializările pentru licență, studii aprofundate și doctorat propuse de catedre;
- avizează, la propunerea catedrelor, conducătorii de doctorat;
- aprobă personalul de cercetare să recomande conferirea titlurilor științifico-didactice;
- validează șefii unităților de cercetare desemnați;
- aprobă bugetul general al facultății și al catedrelor;
- aplică principiile de stabilizare a personalului didactic, de cercetare, tehnico-administrativ;

UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: <b>SR EN ISO 9001 : 2001</b>	Ed./rev.	Pag.
	<b>CAPITOLUL 6</b>		1/0	29/66

- stabilește strategia cooperării academice internaționale, propune acorduri de cooperare internațională;
- aprobă programele doctoranzilor, titlurile tezelor de doctorat.
- face propuneri pentru acordarea titlului de **Doctor Honoris Causa** al **ULIM**, de **Senator de Onoare** al **ULIM**, pentru **titlul de profesor consultant**;
- propune anual prelungirea activității cadrelor didactice care au vârsta de pensionare.

### **Colegiul Consiliului Profesoral**

**Colegiul Consiliului Profesoral** este format din **decan, prodecani, șefii de catedră, doctorii** titulari încadrați cu funcție deplină la facultate.

**Colegiul Consiliului Profesoral** este organismul executiv al administrației academice din facultate. **Colegiul** aplică hotărârile **Consiliului Profesoral** și ia hotărâri în probleme curente în intervalul dintre reuniunile **Consiliului Profesoral**, pe baza hotărârilor acestuia;

- coordonează activitatea comisiilor **Consiliului Profesoral**;
- pregătește reuniunile **Consiliului Profesoral**;
- coordonează personalul administrativ și tehnic;
- răspunde la petiții, cereri și solicitări; realizează cooperarea cu instituții și organisme interne și internaționale;
- programează examenele;
- avizează planul editorial al **ULIM**.

### **Decanul:**

- coordonează activitatea **Colegiului Consiliului Profesoral** pentru aplicarea hotărârilor;
- prezidează **Consiliul Profesoral**;
- desemnează și eliberează din funcții personalul tehnico-administrativ al facultății;
- decide exmatricularea studenților facultății;
- dirijează acordurile încheiate cu alte facultăți.
- este responsabil de calitatea programelor de studii, a planurilor de studii, de repartizarea șarjei academice;
- răspunde de activitățile facultății în fața **Rectorului ULIM**.

### **Catedra:**

- organizează și efectuează activitatea instructiv-educativă, metodică, de cercetare științifică și de propagare a cunoștințelor;
- elaborează programele didactice, de cercetare, de studii aprofundate, de doctorat, de studii postuniversitare;
- organizează cercetări științifice;
- evaluează activitatea didactică și științifică a catedrelor didactice sau a cercetătorilor;
- face propuneri în materie de posturi, propune comisiile de concurs, organizează concursurile;

UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: <b>SR EN ISO 9001 : 2001</b>	Ed./rev.	Pag.
	<b>CAPITOLUL 6</b>		1/0	30/66

- propune încadrarea cadrelor didactice asociate, a profesorilor consultanți, prelungirea activității persoanelor care au vârsta de pensionare;
- propune specializările pentru licență, studii aprofundate, masterat și doctorat;
- propune conducătorii de masterat și doctorat;
- coordonează unitățile de cercetare;
- face propuneri de cooperare academică națională și internațională;
- propune acordarea titlului de **Doctor Honoris Causa**, de **Senator de onoare al ULIM**;
- propune încetarea activității cadrelor didactice, a cercetărilor și a personalului tehnico-administrativ;
- adoptă anual programul de editare a cursurilor, materialelor didactice, a caietelor de seminar și lucrărilor practice, a altor materiale didactice;
- catedra adoptă anual programele științifice ale cadrelor didactice și ale unităților științifice (hotărârile catedrei poartă un caracter consultativ).

**Consiliului Educațional** reprezintă o structură universitară de coordonare și monitorizare a procesului didactic, președintele căreia este **Prim-Vicerectorul** sau **Vice-Rectorul pentru studii**. **Vicepreședintele** este cadru didactic desemnat de **Rectorat**, iar membrii ei sunt decani de facultăți, prodecani, alți reprezentanți – delegați competenți ai facultăților **ULIM**.

Scopul primordial al activității **Consiliului Educațional** este de a contribui la eficientizarea și creșterea calității procesului educațional, prin racordarea acestuia la exigențele evoluției socio-economice și științifice și conformarea cu standardele învățământului universitar național și european.

Direcții în care **Consiliul Educațional** își desfășoară activitatea:

#### **I. Planificarea procesului didactic**

1. Analizează planurile de învățământ, planurile de activitate ale facultăților, catedrelor și monitorizează realizarea acestora;
2. Participă la aprobarea programelor analitice pe disciplinele de studii.
3. Analizează nomenclatorul specialităților și specializărilor conform cerințelor legislației în vigoare cu privire la înmatricularea studenților, masteranzilor și doctoranzilor la specialitățile noi, susține și argumentează propunerile în vederea includerii în nomenclator a specializărilor apărute ca urmare a activității educaționale cotidiene.
4. Participă la elaborarea propunerilor pentru amendamente la **Codul Învățământului** și alte acte educaționale normative.
5. Contribuie la susținerea valorilor promovate de către **Procesul de la Bologna** și în special la implementarea **Sistemului de Credite Transferabile (ECTS)**.
6. Elaborează și completează principiile metodico-didactice în întocmirea graficelor și orarului procesului didactic.
7. Verifică respectarea actelor educaționale, normative naționale și universitare referitor la planificarea normelor didactice, la completarea planurilor individuale ale cadrelor titulare și ale cumularzilor etc.

UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: <b>SR EN ISO 9001 : 2001</b>	Ed./rev.	Pag.
	<b>CAPITOLUL 6</b>		1/0	31/66

8. Elaborează și propune noi documente reglatoare ale procesului didactic la **ULIM** (regulamente, dispoziții, ghiduri etc.).

## II. Organizarea procesului de studii

1. Organizează schimbul de experiență, propagă utilizarea tehnologiilor educaționale și informaționale eficiente, participă la analiza orelor deschise și a asistărilor reciproce.
2. Acordă asistență și controlează activitatea metodică realizată cu universitarii debutanți.
3. Coordonează numărul probelor de evaluare a cunoștințelor studenților recomandate de planurile de studii, propune forma de realizare a acestora (oral, scris) și analizează randamentul lor.
4. Studiază organizarea stagiilor și analizează eficiența acestora, coordonează organizarea sesiunilor curente și a examenelor de licență.
5. Orientează activitatea comisiilor metodice la facultăți.

## III. Asigurarea procesului educațional

1. Studiază și recomandă spre publicare manualele, notele de curs, materialele didactice elaborate de către cadrele profesionale ale catedrelor.
2. Pune în discuție utilizarea eficientă a bazei tehnico-materiale și a fondului de carte, a sălilor de lectură și a secției de împrumut a bibliotecii.
3. Coordonează activitatea editorială **ULIM** cu tematică metodică-didactică.
4. Studiază și formulează recomandări pentru **Rectoratul ULIM** referitor la asigurarea bazei materiale și tehnologice a procesului didactic.

## IV. Activitatea extracurriculară

1. Evaluează organizarea la facultăți a lucrului educativ și individual cu studenții și masteranzii, a activității cercurilor științifice, participării studenților la olimpiade, concursuri, manifestări culturale și civilizatoare etc.
2. Analizează eficiența activității curatorilor.
3. Controlează organizarea și desfășurarea examenului de bacalaureat în centrul de bacalaureat **ULIM**.
4. Propune și organizează evaluarea calității predării disciplinelor de către profesorii **ULIM** după anchetă anonimă desfășurată în rândul studenților.
5. Propune măsuri și noi metodologii de promovare a imaginii **ULIM** întru recrutarea unui contingent de studenți bine pregătiți.

**Departamentul Informațional Biblioteconomic (DIB)** are următoarele funcții și sarcini:

### I. Funcția instructiv – didactică:

- sprijină procesul de învățământ universitar, racordându-și activitatea la programele și planurile de studii, anticipând modificările din acestea și asigurând accesul la

UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: <b>SR EN ISO 9001 : 2001</b>	Ed./rev.	Pag.
	<b>CAPITOLUL 6</b>		1/0	32/66

informație și documente pentru însușirea temeinică a cunoștințelor, priceperilor, deprinderilor (colecții, baze de date locale și internaționale);

- asigură continuitatea procesului de predare-învățare, întreținând relații optime în cadrul parteneriatului „**DIB** – departament – catedră – cadru didactic – student”;
- contribuie la pregătirea studenților pentru activitatea profesională în noile condiții economice, facilitând procesul de transformare a cunoștințelor în cunoaștere (cultivarea deprinderilor de a depista, selecta, evalua și utiliza informația);
- promovează realizările și experiențele procesului instructiv – didactic **ULIM** prin forme și metode specifice (lansări de documente, prezentări, bibliografii, expoziții etc.).

## II. Funcția biblioteconomică

- *Depistează, colecționează, comunică și conservă* documente tradiționale și netradiționale în sprijinul activității didactice, de cercetare științifică și educațională din cadrul **ULIM**;
- *Conservă memoria* universitară în documente, furnizând-o către beneficiari și transmițând-o generației noi (colecția „Depozit legal **ULIM**”, „Publicații ale cadrelor didactice și științifice **ULIM**”, „**ULIM**: prezent și perspective” etc.);
- *Asigură accesul* la informație și documente prin metode accesibile (săli de lectură, acces Internet, baze de date pe suport electronic, pagini web, bibliografii, crearea instrumentelor de informare asupra colecțiilor sale (cataloge tradiționale și electronice);
- Formează deprinderi beneficiarilor pentru căutarea, selectarea, regăsirea și utilizarea informației;
- Promovează valorile culturii, științei, civilizației naționale și universale, contribuind la formarea civică și profesională a studenților.

## III. Funcția științifică

- valorifică științific colecțiile informaționale și documentare de care dispune;
- studiază opiniile și atitudinile beneficiarilor privind eficacitatea și calitatea serviciilor oferite;
- organizează studii și cercetări în biblioteconomie, informare și documentare;
- colaborează cu instituții similare din țară și străinătate, implicându-se în circuitul informațional – biblioteconomic;
- participă în proiecte, consorțiu-uri, programe, strategii coordonate, aliniindu-se la reguli și standarde performante de activitate.
  - a. **DIB ULIM** este accesibil și pentru beneficiari „extrauniversitari” în baza condițiilor stabilite de către **Rectoratul ULIM** în acordurile bilaterale.
  - b. **DIB ULIM** este membru activ al **Federației Internaționale a Bibliotecilor și Bibliotecarilor (IFLA)**, **Asociației Bibliotecarilor** din Republica Moldova și altor organizații profesionale.

### 5.5.2 Reprezentantul Managementului



UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: SR EN ISO 9001 : 2001	Ed./rev.	Pag.
	CAPITOLUL 6		1/0	33/66

Prin decizie internă, **Prim-Vice-Rectorul** este desemnat **Reprezentant al Managementului pentru Calitate**, care, indiferent de alte responsabilități, are autoritatea definită pentru:

- a se asigura că procesele SMC sunt stabilite, implementate și menținute;
- a raporta managementului de la cel mai înalt nivel despre funcționarea SMC și despre orice necesitate de îmbunătățire;
- a se asigura ca este promovată în cadrul organizației conștientizarea implementării cerințelor educaționale.

### 5.5.3 Comunicarea internă

**În CODEX-ul ULIM sunt stabilite modalitățile de comunicare atât pe verticală cât și pe orizontală, pentru transmiterea tuturor informațiilor relevante în scopul realizării în mod eficace a proceselor organizației.**

Modalități de comunicare:

- ✓ ședințe pe nivele organizatorice (ale **Senatului**, a comisiilor permanente ale **Senatului**, alte comisii, la nivel de departamente, grupuri științifice);
- ✓ note informative (circulare);
- ✓ note de sarcini;
- ✓ decizii interne.

## 5.6 ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENT

### 5.6.1 Generalități

Factorii de decizie ai **ULIM** analizează anual (sau ori de câte ori necesitatea o impune) SMC implementat în cadrul organizației, pentru a se asigura de continua adecvare și eficacitate a acestuia în satisfacerea condițiilor standardului adoptat, precum și a politicii și obiectivelor declarate.

### 5.6.2 Date de intrare

La ședințele de analiză ale **Senatului ULIM**, membrii săi dezbat informațiile furnizate de **Consiliul Educațional**, sub forma unor rapoarte, referitoare la:

- rezultatele auditurilor interne și/sau externe;
- feedback-ul de la client;
- performanța proceselor educaționale
- stadiul acțiunilor corective / preventive
- acțiuni de urmărire de la analizele de management anterioare
- schimbări care ar putea să influențeze SMC
- recomandări pentru îmbunătățire.

### 5.6.3 Datele de ieșire ale analizei

Rezultatele analizelor efectuate de management sunt înregistrate sub forma *procese verbale* având în vedere:

UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: SR EN ISO 9001 : 2001	Ed./rev.	Pag.
	CAPITOLUL 6		1/0	34/66

- a) îmbunătățirea eficacității SMC;
- b) îmbunătățirea produsului în raport cu cerințele clientului
- c) nevoile de resurse

și se păstrează pe o perioadă de minim 5 ani la **Prim-Vice Rectorul Universității**.  
Datele de ieșire ale analizei constituie date de intrare pentru îmbunătățirea SMC.

## 6 MANAGEMENTUL RESURSELOR

### 6.1 ASIGURAREA RESURSELOR

Conducerea **ULIM** asigură optimul de resurse în vederea atingerii obiectivelor propuse conform politicilor stabilite, în scopul creșterii gradului de satisfacție al clienților (studentilor) și al celorlalte părți interesate.

Resursele se referă la:

- + membrii organizației
- + informații
- + infrastructură
- + mediu de lucru
- + parteneri de afaceri
- + resurse financiare

Pentru a spori performanțele organizației factorii de decizie iau în considerare:

- + necesarul de resurse, precum și calitatea acestora, ținându-se cont de limitele și oportunitățile legate de asigurarea acestor resurse;
- + resursele umane și calificările de specialitate având în vedere motivarea, dezvoltarea, abilitățile de comunicare și competența cadrului didactico-științific;
- + resursele reprezentate de echipamente și spații pentru desfășurarea procesului de realizare a serviciilor instructiv-educative ( învățământ, cercetare);
- + resurse reprezentate de facilități, software, necesare evaluării calității proceselor de învățământ și stimulării inovațiilor;
- + resurse reprezentate de documentația operațională și tehnică;
- + resurse alocate protecției sănătății și securității.

Optimizarea resurselor existente presupune:




- + identificarea limitelor și oportunităților legate de eficiența resurselor existente;
- + îmbunătățirea infrastructurii;
- + evaluarea competenței resurselor umane;
- + încurajarea îmbunătățirii continue a calității resurselor;
- + managementul adecvat al informațiilor și al suportului logistic;
- + perfecționarea continuă a resurselor umane.

Astfel, la începutul fiecărui an calendaristic, în urma analizei efectuate de management, se stabilește *bugetul de venituri și cheltuieli* pe anul următor, în funcție de obiectivele stabilite și de profitul obținut în anul precedent.

*Date de intrare* în elaborarea *bugetului de venituri și cheltuieli* pe anul următor:

- + profitul obținut în anul precedent;

UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: SR EN ISO 9001 : 2001	Ed./rev.	Pag.
	CAPITOLUL 6		1/0	35/66

-  valoarea investițiilor realizate și evaluarea rezultatelor obținute;
-  cauzele pierderilor;
-  noi oportunități de îmbunătățire și dezvoltare identificate.

*Datele de ieșire* sunt reprezentate în principal de fondurile financiare alocate obiectivelor propuse privind dotarea și resursele umane necesare activităților ce vor fi realizate în anul următor. Responsabilitatea gestionării acestor resurse revine **Consiliului de Administrare** a Universității, ale cărui responsabilități și autorități sunt definite într-un *regulament de organizarea și funcționarea*.

## 6.2 RESURSE UMANE

Toți membrii **ULIM**, cadre didactico-științifice și personalul auxiliar, sunt selecționați și evaluați continuu în baza unor reglementări interne, bazate pe aplicarea legislației, astfel încât să crească nivelul profesional, în acord cu angajamentul pentru calitate declarat de managementul de la cel mai înalt nivel al **ULIM**. De asemenea, asigurarea competențelor personalului se bazează pe cerințele educaționale stabilite din prisma necesităților instructiv-educative a studenților, cât și din prisma evoluției globale a învățământului și cercetării.

### 6.2.1 Competență, conștientizare și instruire

**ULIM**, în calitate de creator și promotor de valori, cu rol de modelator al factorului uman, a stabilit un important instrument al perfecționării continue a cadrelor didactice și științifice bazat pe democratizarea proceselor interne, construit pe consultarea opiniilor factorilor umani implicați în procesul instructiv-educativ. Libertatea academică corelată cu responsabilitatea sporită și disciplina personală, de care trebuie să dea dovadă corpul profesoral și științific al **ULIM** crește gradul de conștientizare a rolului implicării părților în procesul de învățământ.

La nivel de organizație sunt identificate și asigurate competențele necesare desfășurării optime a proceselor instructiv-educative realizate, având ca obiectiv ridicarea nivelului de pregătire profesională și didactico-științifică a personalului universității. În acest sens, **ULIM** dispune de serviciile **Departamentului Informațional Biblioteconomic (BID)** care are deține o bogată bibliotecă și tehnologii moderne pentru informare pentru oricine dorește să se informeze și să participe la procesul de informare, atât pentru cadrele didactico-științifice, cât și pentru studenți, parteneri, etc. Asigurarea competențelor personalului didactico-științific se realizează în principal pe formare continuă individuală, fiind stabilite clar criteriile de promovare și avansare în grad, în acord cu legislația învățământului în vigoare și criteriile de evaluare stabilite la nivel de universitate aprobate de **Senatul** universității.

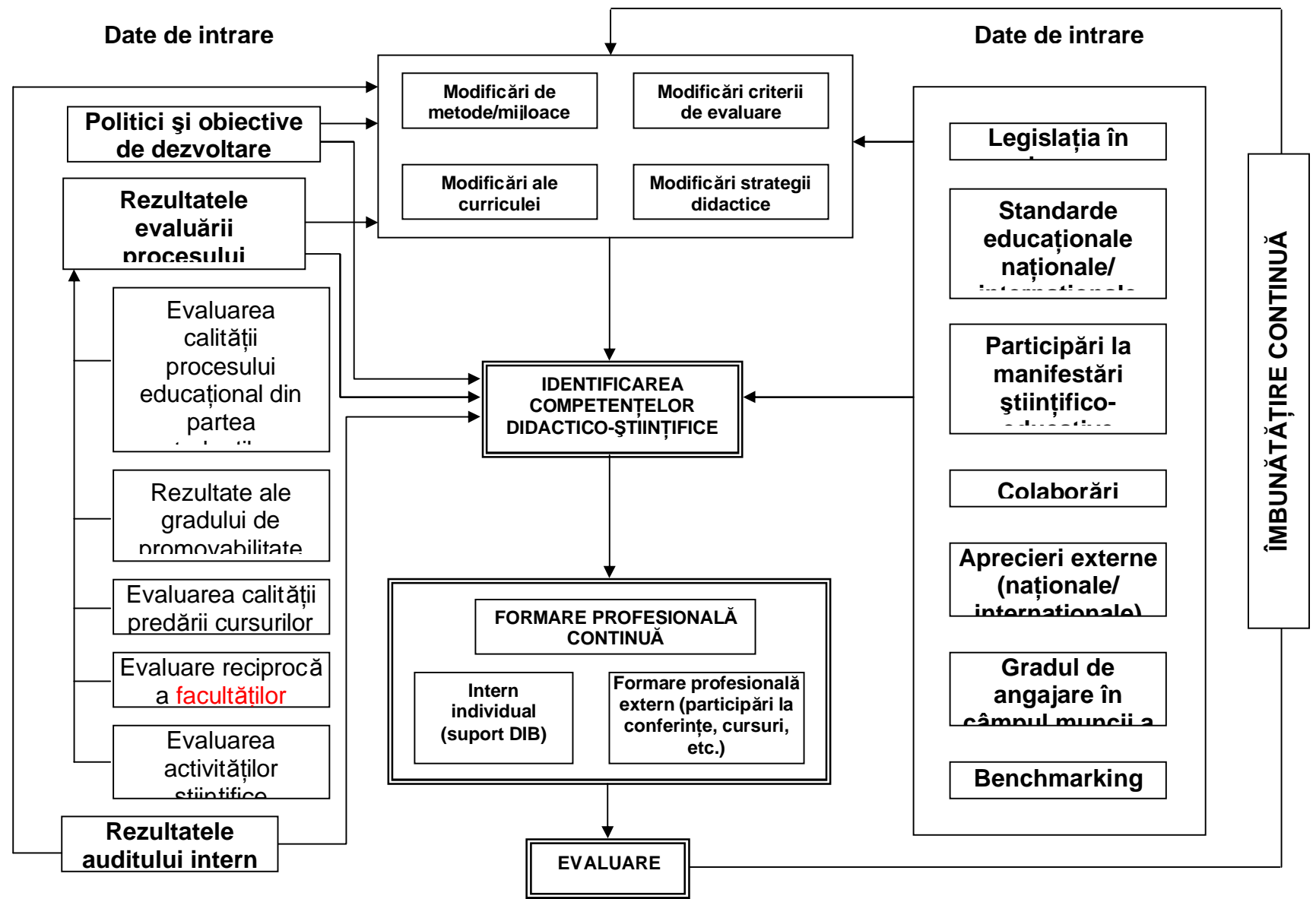
Nevoia de perfecționare continuă a corpului didactico-științific al universității are la bază următoarele date de intrare:

- interne:
  - politici și obiective de dezvoltare ale **ULIM**, stabilite pentru fiecare nivel ierarhic al universității;

UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: <b>SR EN ISO 9001 : 2001</b>	Ed./rev.	Pag.
	<b>CAPITOLUL 6</b>		1/0	36/66

- rezultatele evaluării procesului didactico-științific:
  - evaluarea calității procesului educațional din partea studenților, masteranzilor și doctoranzilor;
  - rezultatele gradului de promovabilitate al studenților, masteranzilor (corelate cu factorii identificați de succes/insucces școlar);
  - evaluarea predării cursurilor, având la bază criteriile stabilite și aprobate;
  - evaluare reciprocă a facultăților;
  - evaluarea activităților științifice (cercetare/doctorat);
- rezultatele auditului intern al sistemului de management al calității specific **ULIM**;
- externe:
  - legislația învățământului în vigoare;
  - standarde educaționale/internaționale specifice;
  - participări la manifestările științifico-educative externe (conferințe, workshop-uri, ;
  - colaborări externe (proiecte, schimburi de experiență, contracte științifice de cercetare, etc.);
  - aprecieri externe (naționale și internaționale) prin conferirea unor titluri, prezența activă la dezvoltarea învățământului și științei;
  - gradul de angajare în câmpul muncii a absolvenților **ULIM** și evoluția profesională a acestora;
  - studii de benchmarking (evoluția sistemului de învățământ, tehnologii noi, metode instructiv-educative și mijloace de învățare noi, etc.).

UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: SR EN ISO 9001 : 2001	Ed./rev. 1/0	Pag. 37/66
	CAPITOLUL 6			



UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: <b>SR EN ISO 9001 : 2001</b>	Ed./rev.	Pag.
			1/0	38/66

Centralizarea tuturor informațiilor referitoare la personal legate de calificarea acestora se realizează la **Departamentul Resurse Umane**.

### 6.3 INFRASTRUCTURA

Managementul organizației identifică și asigură infrastructura necesară condițiilor optime de realizare a serviciilor și produselor. Strategia aplicată față de infrastructura existentă are în vedere în special mentenanța preventivă asigurată de **Mecanicul Șef** pentru echipamentele și utilajele avute gestiune, luându-se următoarele măsuri:

- F asigurarea unor înregistrări a timpului real de funcționare a echipamentelor specifice (se consideră timpul zero ultima reparație dacă pentru echipamente și utilaje nu există înregistrări)
- F planificarea la reparații / verificări de întreținere pe baza înregistrării timpilor reali de funcționare a echipamentelor și utilajelor;
- F realizarea promptă de verificări / întrețineri / reparații la cererea executantului și respectarea planificărilor existente.

### 6.4 MEDIUL DE LUCRU

Pentru menținerea condițiilor optime de păstrare a calității produselor, spațiile de producție și depozitare sunt dotate echipamente care asigură totodată protecția mediului și sănătatea și securitatea personalului angajat.

De asemenea, pentru creșterea performanțelor organizației, managementul are în vedere crearea unor condiții de mediu optime care să aibă o influență pozitivă asupra motivației, satisfacției angajaților. Astfel, pentru aceasta se iau în considerare:

- ✚ metode și oportunități stimulative pentru o mai bună implicare și valorificare a potențialului membrilor organizației;
- ✚ ergonomia;
- ✚ amplasarea birourilor;
- ✚ interrelațiile dintre membrii organizației și dintre aceștia și clienți;
- ✚ facilități pentru membrii organizației;
- ✚ factorii de mediu (temperatura, umiditate, luminozitate, flux de aer etc.);
- ✚ salubritate, zgomot, vibrații.

## 3 REALIZAREA PRODUSULUI

### 7.1 PLANIFICAREA REALIZĂRII PRODUSULUI

Planificarea realizării serviciilor instructiv-educative se realizează pe mai multe niveluri, procesul de învățământ fiind un sistem corelat cu alte sisteme socio-politice.

UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: SR EN ISO 9001 : 2001	Ed./rev.	Pag.
			1/0	39/66

### Nivelul 1 – politic și guvernamental

- Constituția Republicii Moldova
- concepția dezvoltării învățământului în Republica Moldova
- legislația legată de învățământ
- standarde educaționale de stat

### nivelul 2 – managementul de vârf al Universității

- carta ULIM;
- politica în domeniul calității învățământului;
- planul operațional al universității ce conține obiective pe anul în curs.

### nivel 3 – facultăți

- planuri de învățământ, pe studii și pe specializări;
- curricula disciplinară pe specializări;
- planuri de activitate pe facultăți,
- planuri de activitate pe catedre;
- proiecte de lecții.

Pentru elaborarea planificărilor întocmite în cadrul universității, se corelează și informații referitoare la:

- acordurile internaționale la care oficialitățile Republicii Moldova au aderat;
- CODEX-ul ULIM ce cuprinde regulamente de funcționare și de organizare (structuri organizatorice și funcționale);
- proceduri interne ale ULIM;
- resursele umane calificate corespunzător (cadre didactice și de cercetare cu experiență și recunoașteri academice potrivit normelor de acreditare academică);
- nivelul de autoritate conferit personalului didactic și auxiliar;
- dotarea universității cu mijloace de informare și didactice, cu spații corespunzătoare;
- colaborări cu alte instituții de universitare și de cercetare;
- rezultatele evaluării procesului instructiv-educative;
- benchmarking universitar;
- evoluția cercetărilor științifice.

În funcție de planificarea activităților instructiv-educative, se planifică și resursele necesare, suport:

- alocarea spațiilor de învățământ (săli de curs, laboratoare, săli de conferințe, etc.);

UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: <b>SR EN ISO 9001 : 2001</b>	Ed./rev.	Pag.
			1/0	40/66

- **disponibilitatea centrelor informaționale, echipamentelor audiovizuale;**
- **achiziția de materiale și echipamente;**
- **asigurarea mentenanței facilităților;**
- **asigurarea serviciilor de securitate, siguranță și protecție civilă.**

**Planificările întocmite sunt aprobate de conducerea universității în acord cu CODEX-ul ULIM, și după caz de autorități în domeniul învățământului (Ministerul Educației, și Tineretului, alte Ministere de resort).**

Informațiile obținute din activitățile de monitorizare și inspecții vor constitui elemente de intrare pentru analiza datelor referitoare la performanțele serviciilor educaționale prestate, în vederea îmbunătățirii calității proceselor instructiv-educative.

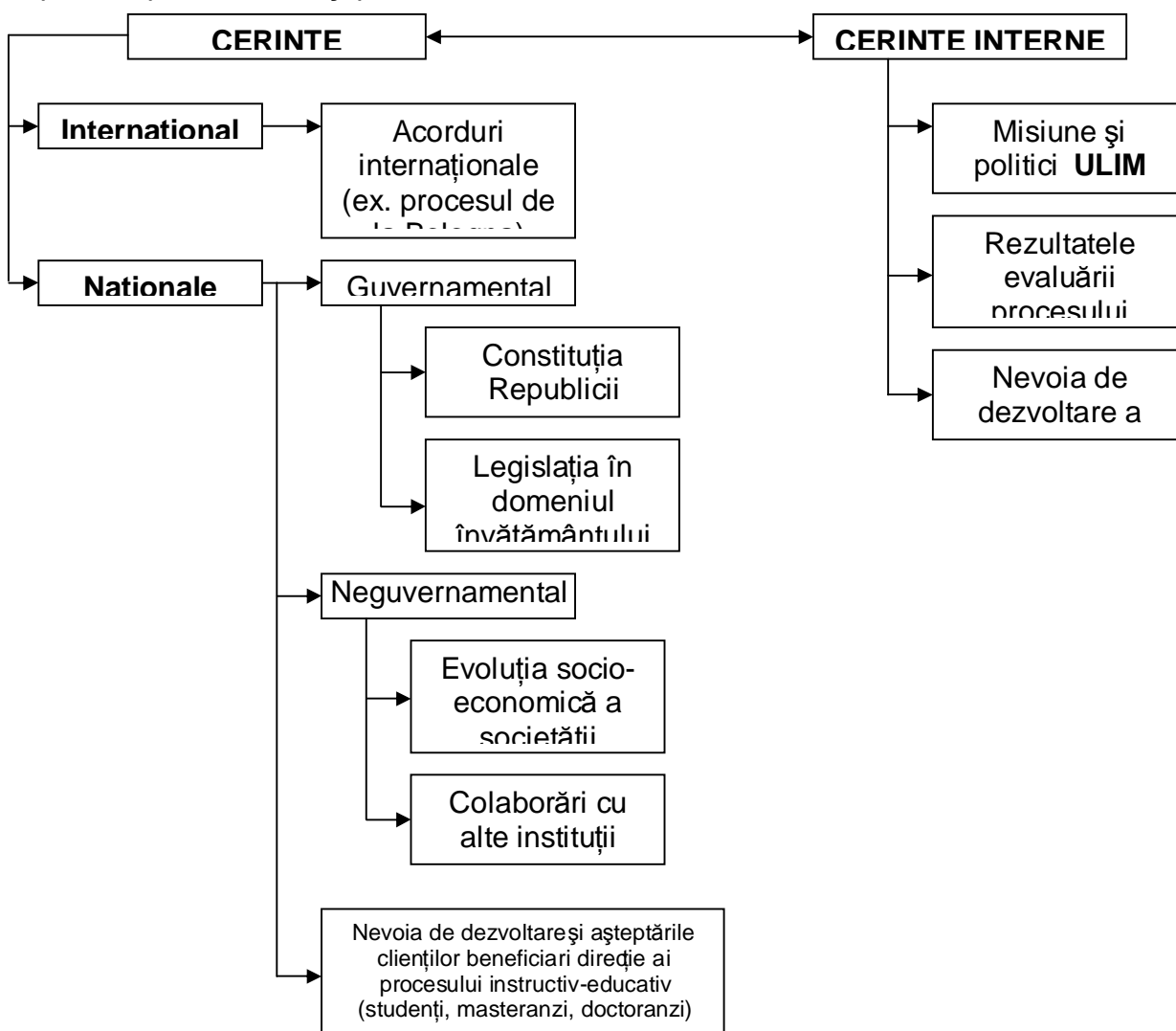


UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNĂTIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: SR EN ISO 9001 : 2001	Ed./rev.	Pag.
			1/0	41/66

## 7.2 PROCESE REFERITOARE LA RELAȚIA CU CLIENTUL

### 7.2.1 Determinarea cerințelor referitoare la produsul educațional

Cerințele referitoare la produsul educațional sunt determinate în strânsă corelație cu cerințele externe date de politicile naționale referitoare la educație, evoluția și tendințele aspectelor socio-economice ale societății și nevoile de dezvoltare intelectuală și profesională a viitorilor beneficiari direcți a activității instructiv-educative (studenți, masteranzi, doctoranzi) coroborate cu cerințele educaționale și de dezvoltare interne exprimate prin misiunea și politicile **ULIM**.



UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: <b>SR EN ISO 9001 : 2001</b>	Ed./rev.	Pag.
			1/0	42/66

### 7.2.2 Analiza cerințelor referitoare la produs

Pe baza cerințelor interne și externe menționate în schema de mai sus, se elaborează planurile de învățământ, curricula pe discipline și specialități, aprobate de **Senat** și **Ministerul Educației și Tineretului**. La baza elaborării planurilor de învățământ, ce reprezintă oferta educațională a **ULIM**, stă capacitatea universității de a îndeplini toate obiectivele educaționale și ale calității propuse:

- resurse umane suficiente și capabile (calificare adecvată, recunoaștere academică, capacitate organizatorică și administrativă, etc.);
- structuri organizatorice interne bine definite cu responsabilități și atribuții corespunzătoare;
- resurse materiale (spații, echipamente, alte facilități).

Odată ce au fost determinate cerințele educaționale, stabilite planurile și curricula pe discipline și specialități, au fost definite procesele suport (asigurare infrastructură adecvată, alocare resurse materiale și umane corespunzătoare), **ULIM** organizează și desfășoară admiterea la studii, în baza unor criterii bine stabilite, în acord cu legislația în vigoare și reglementările **ULIM**. Modalitățile de promovare a ofertei sale educaționale se face atât prin mass-media, cât și prin secretariatele facultăților unde se afișează toate informațiile legate de procesele instructiv-educative ale facultăților din cadrul **ULIM**.

### 7.2.3. Comunicarea cu clientul

Conducerea **ULIM** a stabilit și îmbunătățește continuu pe baza sistemului de evaluare implementat, modalități de comunicare eficiente cu clienții săi – studenți, masteranzi, doctoranzi, alte instituții. Modalitățile de comunicare se bazează în special pe un sistem informatic implementat în cadrul **ULIM**, ce facilitează transmiterea rapidă a datelor și informațiilor în legătură cu:

- F** oferta educațională (capabilitatea instituției de învățământ superior de a furniza servicii instructiv-educative, în acord cu legislația și normele învățământului în vigoare);
- F** modul de organizare și desfășurare a admiterii la studii (date referitoare la înscrieri, perioade, criterii de admitere, bibliografie, etc.);
- F** informații referitoare la modul de desfășurare al procesului de învățământ (obiective, conținut, bibliografie, orar, criterii de evaluare, indicatori de performanță, proceduri de promovare, sesiuni de comunicări, conferințe, etc.);
- F** modalități de evaluare a procesului de învățământ din perspectiva calității modului de predare;
- F** evoluția fiecărui student, masterand sau doctorand (rezultatele verificărilor și stadiul de promovabilitate);
- F** publicații și studii de cercetare realizate în cadrul **ULIM**;
- F** conferințe și evenimente culturale organizate de **ULIM**;

UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: <b>SR EN ISO 9001 : 2001</b>	Ed./rev.	Pag.
			1/0	43/66

**F** feed-back-ul activităților obținute atât pe plan intern, de la beneficiarii direcți ai procesului de instructiv-educativ (studenți, masteranzi, doctoranzi), cât și din partea altor părți interesate cum ar fi autoritățile de stat în domeniul învățământului și științei, colaboratori (instituții, organizații nonguvernamentale, firme private, etc.).

UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: <b>SR EN ISO 9001 : 2001</b>	Ed./rev.	Pag.
			1/0	44/66

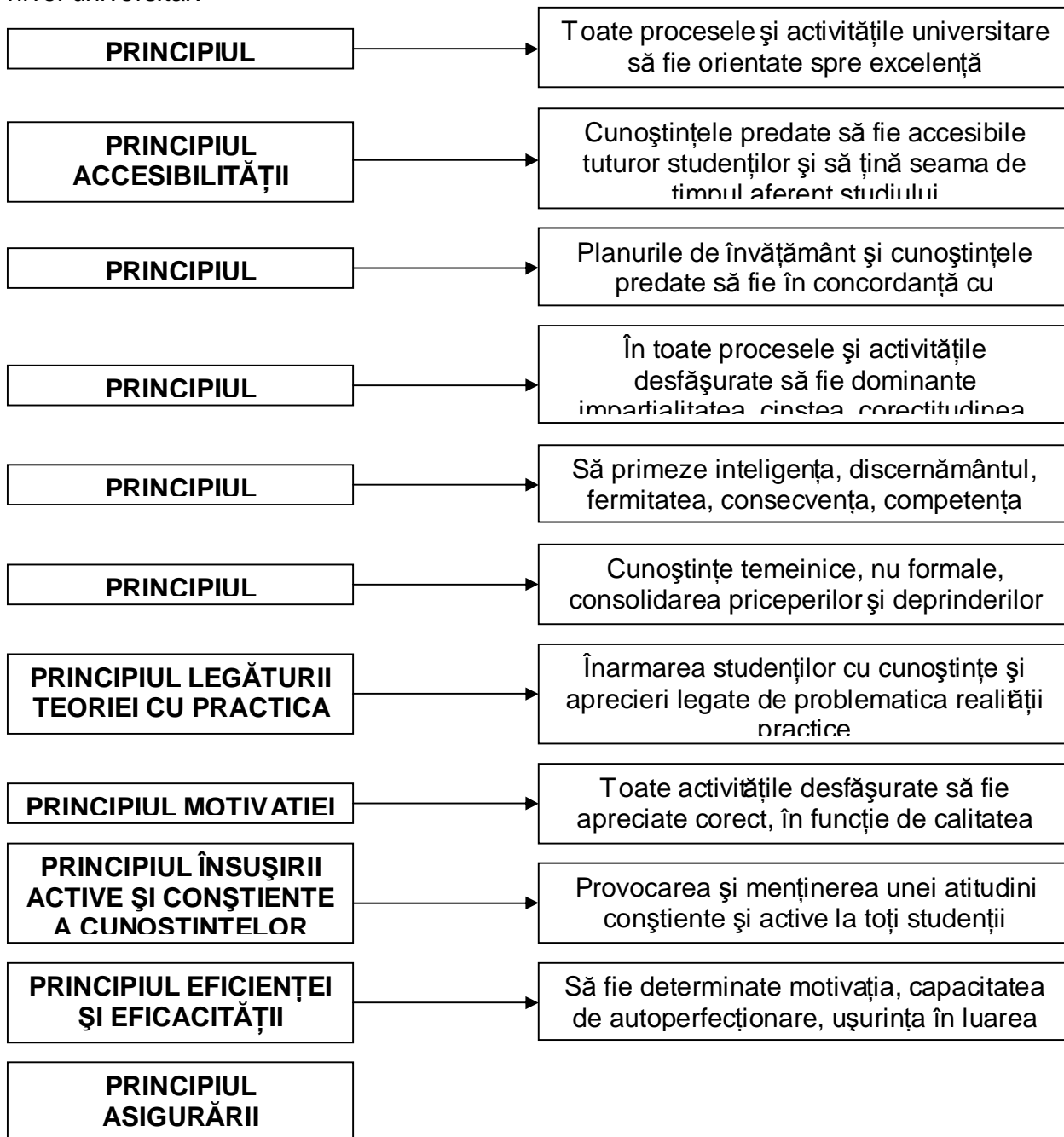
## 7.3 PROIECTARE ȘI DEZVOLTARE

### 7.3.1 Planificarea proiectării și dezvoltării

În planificarea proiectării și dezvoltării curriculei, conducerea **ULIM**, prin reprezentanții săi, **Consiliul Educațional**, se asigură că sunt identificați toți factorii educaționali corelați cu misiunea, politicile și obiectivele educaționale ale **ULIM**, standardele educaționale stabilite în acord cu legislația și normele învățământului în vigoare, principiile educației, resursele umane și materiale disponibile.

UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: <b>SR EN ISO 9001 : 2001</b>	Ed./rev.	Pag.
			1/0	45/66

Proiectarea și dezvoltarea curriculei se bazează pe următoarele principii educaționale de nivel universitar:



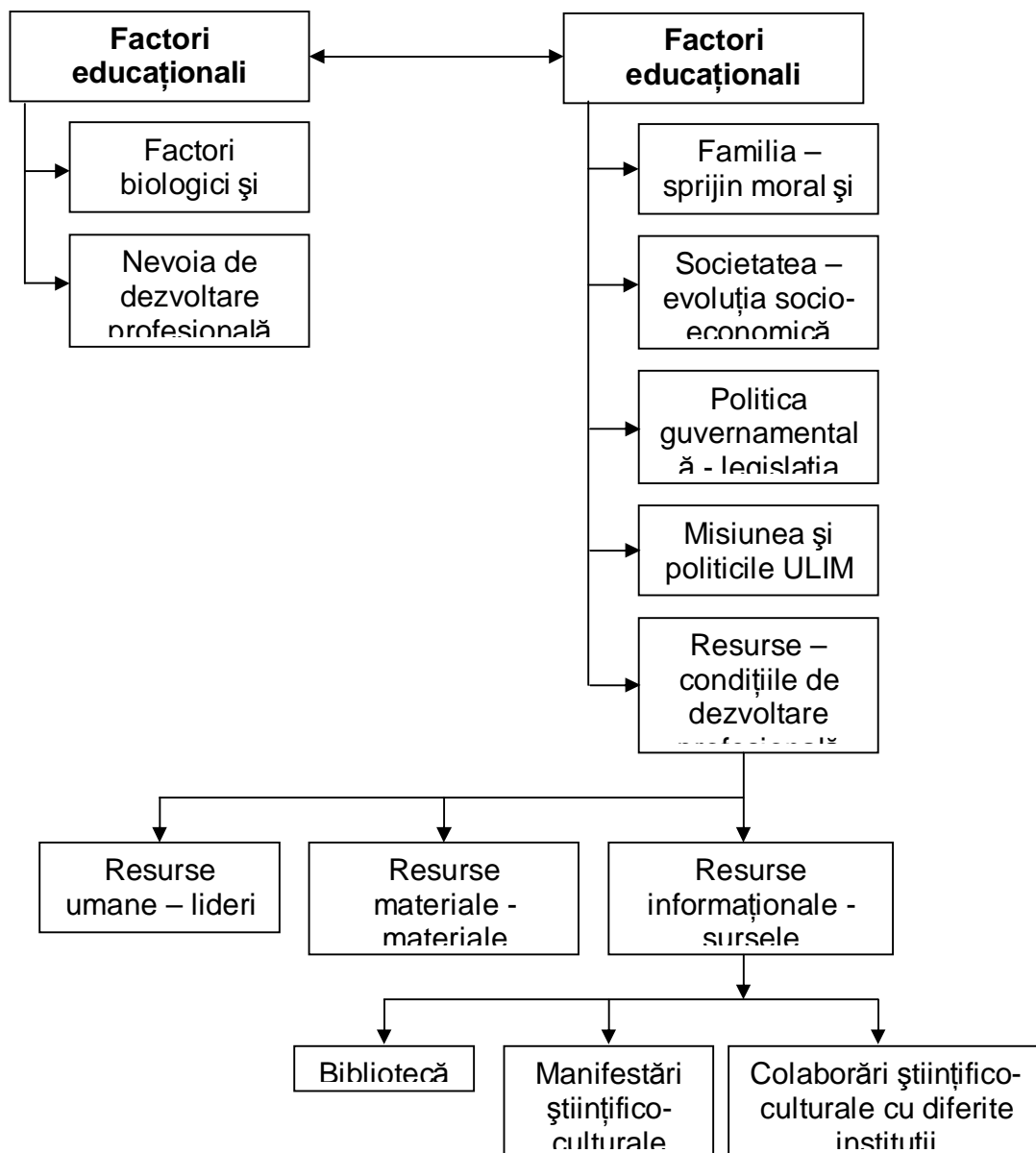
UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: <b>SR EN ISO 9001 : 2001</b>	Ed./rev.	Pag.
			1/0	46/66

### 7.3.2 Elemente de intrare ale proiectării și dezvoltării

Elementele de intrare ale proiectării și dezvoltării procesului instructiv-educativ exprimat prin curricula universitară, păstrează în principal cerințele educației descrise la punctul 7.2.1, precum și principiile menționate mai sus. Pe baza acestor cerințe și principii, se construiesc ca date de intrare în proiectare și condițiile de acceptabilitate ale educației: premise pentru dezvoltarea intelectuală adecvate (resurse umane – prin lideri educaționali – cadre didactice și științifice calificate și recunoscute, condiții materiale adecvate – mijloace didactice, spații, echipamente, materiale, accesul la informații – centru de informare al universității – DIB). Toate aceste elemente de intrare pot fi considerate ca fiind identificarea tuturor factorilor educaționali care, corelați între ei, pot converge la dezideratul educațional dorit a fi proiectat și realizat.

UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: SR EN ISO 9001 : 2001	Ed./rev.	Pag.
			1/0	47/66

**Factori motivaționali ai educației – elemente de intrare pentru proiectarea și dezvoltarea curriculei universitare**



UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: SR EN ISO 9001 : 2001	Ed./rev.	Pag.
			1/0	48/66

### 7.3.3 Elemente de ieșire ale proiectării și dezvoltării

Elementele de ieșire ale proiectării și dezvoltării sunt reprezentate de proiecția în timp a cunoștințelor și competențelor pe care ar trebui să le dețină un absolvent al cursurilor desfășurate de ULIM. Pe termen scurt, ca element de ieșire al proiectării și dezvoltării este reprezentat de atingerea obiectivelor educaționale stabilite măsurate prin indicatorii de performanță stabiliți și parcurgerea cu succes a tuturor etapelor și formelor de evaluare proiectate.

### 7.3.4 Analiza proiectării și dezvoltării

Analiza procesului de proiectare și dezvoltare a realizării curriculei, este realizată la fiecare etapă, pornind de la analiza elementelor de intrare (factori educaționali, cu nuanțele sale benefice sau negative, pe parcursul elaborării curriculei, având la dispoziție sursele de informare – prin analiza și selecția conținuturilor astfel încât să corespundă dezideratului național de educație, potrivit Constituției și drepturilor omului). De asemenea, în analiza proiectării și dezvoltării se ține cont și de eficacitatea sistemului de evaluare aplicat precedent, ale cărui rezultate reprezintă feed-back-ul proiectării și dezvoltării.

### 7.3.5 Verificarea proiectării și dezvoltării

Verificarea proiectării și dezvoltării curriculei universitare, este realizată la diferite niveluri în cadrul **ULIM**, precum și în colaborare cu diverse instituții guvernamentale (Ministerul Educației și Tineretului, direcțiile sale), precum și cu cele neguvernamentale atât din Republica Moldova, cât și din străinătate. Verificarea curriculei este dată de avizul celor calificați și autorizați, în conformitate cu legislația învățământului și **CODEX-ul ULIM**.

### 7.3.6 Validarea proiectării și dezvoltării

Validarea procesului de proiectare și dezvoltare a curriculei universitare este dată de rezultatele evaluării, pe termen scurt prin promovabilitatea studenților, masteranzilor și doctoranzilor, precum și pe termen lung prin gradul de ocupare a forței de muncă după absolvire, adaptabilitatea la cerințele evolutive ale societății, precum și dezvoltarea continuă profesională a acestora.

### 7.3.7 Controlul modificărilor în proiectare și dezvoltare

Pe măsură ce apar cerințe noi sau rezultatele evaluării nu validează procesul de proiectare și dezvoltare, atunci este necesar introducerea unor modificări care să optimizeze procesul instructiv-educativ. Etapele realizării modificărilor parcurg aceleași



UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: SR EN ISO 9001 : 2001	Ed./rev.	Pag.
			1/0	49/66

etape ca și proiectarea inițială, asigurându-se analiza, verificarea și validarea elementelor modificărilor.

## 7.4 APROVIZIONAREA

### 7.4.1. Procesul de aprovizionare

**Activitatea de aprovizionare din cadrul ULIM, contă în achiziția de materiale și echipamente didactice, produse și servicii necesare asigurării unei infrastructuri adecvate care să optimizeze procesul de învățământ.**

Pentru realizarea procesului de aprovizionare, în vederea asigurării calității produselor și serviciilor aprovizionate, se va realiza, înainte de emiterea comenzii sau de încheierea contractului, o evaluare a furnizorilor. Această evaluare a furnizorilor va ține cont de aptitudinea acestora de a satisface cerințele specificate, dată fiind condiția ca pentru produsul livrat/serviciul prestat, capacitatea furnizorului să fie corespunzătoare prin:

- analiza rezultatelor anterioare în furnizarea de produse/prestarea de servicii similare;
- evaluarea efectuată de un organism competent pentru acest scop, față de standardul adoptat de furnizor referitor la sistemul de management al calității (*Chestionar de evaluare preliminară a furnizorilor*);
- analiza competitivității pe piață a furnizorului;
- analiza calității produselor aprovizionate, prețuri, promptitudine în livrare și viteza de răspuns la problemele apărute;
- experiența publicată de alți utilizatori.

În evaluarea furnizorilor se ține cont de următoarele criterii:

- ✚ performanțele anterioare în furnizarea aceluiași tip de produs/serviciu sau a unui produs similar stau la baza aprecierii competenței furnizorului;
- ✚ în cazul furnizorilor noi, performanțele acestora dovedite pe piața de profil;
- ✚ certificarea sistemului de management al calității furnizorului este folosită ca punct de plecare pentru evaluare.

Toate documentele referitoare la furnizor sunt păstrate de compartimentele de resort în "*Dosarul furnizorilor de produse/servicii*". Acest dosar conține date despre:

- ✚ cantitățile de produse furnizate/tipul de servicii prestate;
- ✚ calitatea produsului furnizat/serviciului furnizat;
- ✚ respectarea termenelor de livrare;
- ✚ respectarea obligațiilor contractuale;
- ✚ chestionar de evaluare completat;

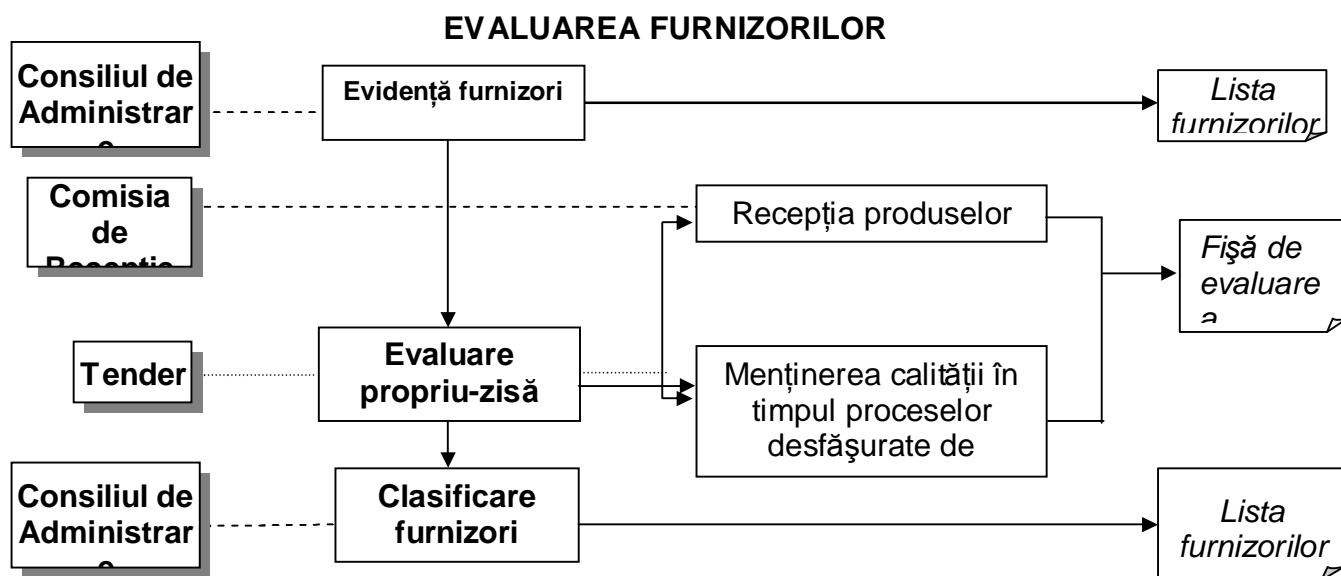
UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: <b>SR EN ISO 9001 : 2001</b>	Ed./rev.	Pag.
			1/0	50/66

abateri ale produsului aprovizionat.

Pentru fiecare furnizor se inițiază o *Fișă de evaluare a furnizorului* în care sunt menționate criteriile de evaluare a furnizorilor în baza cărora se actualizează *Lista furnizorilor acceptați*.

Retragerea furnizorului din "*Lista furnizorilor acceptați*", atunci când îi este adus la cunoștință faptul că:

- furnizorul nu și-a îndeplinit obligațiile contractuale;
- sunt constatate abateri ale produsului aprovizionat în timpul exploatării, așa cum rezultă din înregistrările existente în dosarul furnizorului.

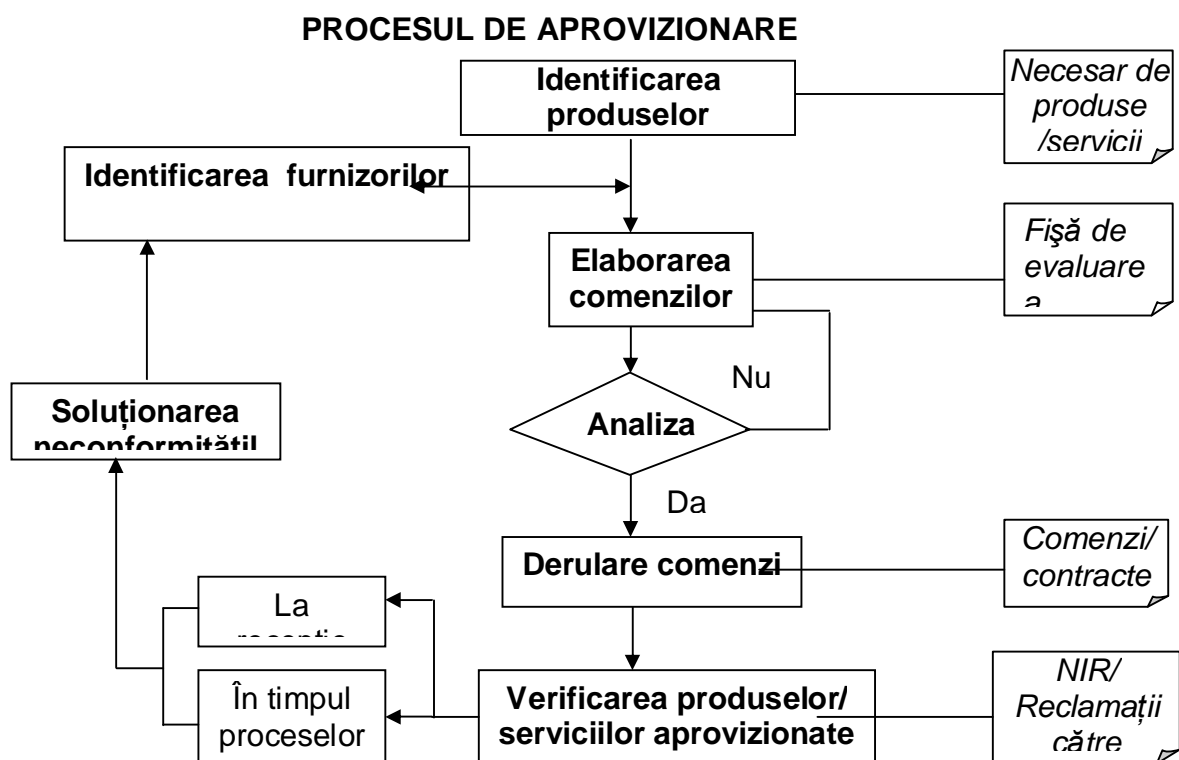


UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: SR EN ISO 9001 : 2001	Ed./rev.	Pag.
			1/0	51/66

#### 7.4.2 Informații pentru aprovizionare

Pentru furnizarea de produse/servicii, personalul organizației comunică necesarele de materiale, pe baza cărora se vor întocmi *comenzi/contracte* pentru a fi transmise furnizorilor acceptați, nu înainte de a fi analizate și aprobate de Consiliul de Administrare.

Orice modificare a *comenzii/contractului* este analizată în același mod ca și documentul inițial. Modificările *comenzilor/contractelor* (diminuări, suplimentări, sistări, anulări, etc.) sunt analizate de către conducerea organizației pentru a lua deciziile ce se impun.



UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: <b>SR EN ISO 9001 : 2001</b>	Ed./rev.	Pag.
			1/0	52/66

### 7.4.3 Verificarea produsului aprovizionat

Verificarea produsului aprovizionat se face la recepție de către o **Comisie de Recepție**, orice observație rezultată în urma analizelor se păstrează pe *NIR*, precum și în timpul execuției, timp în care se pot constata neconformități referitoare la funcționare.

## 7.5 FURNIZARE DE SERVICII EDUCAȚIONALE

### 7.5.1 Controlul furnizării serviciilor educaționale

Serviciile educaționale se încadrează în realizarea activităților de predare-învățare, conform celor planificate și proiectate. Astfel, activitățile de predare-învățare sunt strâns legate de următoarele procese:

- selectarea și înscrierea candidaților la cursurile desfășurate de **ULIM**;
- proiectarea curriculei pe domenii și discipline;
- elaborarea cataloagelor;
- alocarea sarcinilor de predare;
- alocarea resurselor financiare și materiale necesare optimizării desfășurării cursurilor (spații, echipamente, materiale didactice, etc.);
- furnizarea materialului de curs (bibliografie, informație);
- stabilirea și comunicarea obiectivelor educaționale, a indicatorilor de performanță, tipurile, metodele și mijloacelor de evaluare.

Toată activitatea de predare-învățare desfășurată, precum și rezultatele evaluărilor sunt înregistrate în baza informatizată de date a organizației, oglinda desfășurării cursurilor și a evoluției intelectuale a beneficiarilor direcți ai proceselor instructiv-educative realizate în cadrul **ULIM**, constituie baza analizei performanțelor sistemului de management al calității universității în vederea îmbunătățirii acestuia.

### 7.5.2 Validarea proceselor furnizare de servicii educaționale

Validarea calității proceselor instructiv-educative desfășurate în cadrul **ULIM**, este reprezentată de gradul de promovabilitate a studenților pe parcursul derulării anilor de studiu, gradul de ocupare a forței de muncă după absolvirea cursurilor și finalizarea acestora cu examene de licență dovedite de diplome universitare recunoscute, precum și de evoluția pozitivă a carierei profesionale a absolvenților.

### 7.5.3 Identificare și trasabilitate

Baza de date informatizată a organizației conține toate elementele de identificare a fiecărui beneficiar al cursurilor **ULIM**, frecvența participării la cursuri, stadiul evoluției sale

UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: <b>SR EN ISO 9001 : 2001</b>	Ed./rev.	Pag.
			1/0	53/66

În procesul instructiv-educativ proiectat, implicarea sa în activitățile extracurriculare ale **ULIM**, rezultatele performanțelor sale, atât în cadrul **ULIM**, cât și după absolvire.

#### 7.5.4 Proprietatea Clientului

Proprietatea clientului este dată de documentele și informațiile legate de studenți, masteranzi, doctoranzi, pentru care **ULIM** are responsabilitatea păstrării confidențialității, conform contractului de studii. În ceea ce privește documentele (certIFICATE de naștere, certificate de absolvire a unor instituții de învățământ, acte de identitate, documente ale examinării) **ULIM** are obligația de a le păstra în spații special amenajate astfel încât să se prevină deteriorarea sau pierderea acestora.

#### 7.5.5 Păstrarea produsului

Păstrarea produsului în accepțiunea SMC propriu organizației **ULIM** se referă la toate documentele legate de procesul instructiv-educativ, pornind de la documentele și înregistrările legate de admiterea la cursuri, toate documentele legate de proiectarea curriculei de învățământ, înregistrări rezultate din cadrul activităților de predare-învățare și evaluare, și până la absolvirea cursurilor și finalizarea acestora cu proiecte și examene de licență/disertație sau masterat. Toate aceste documente se încadrează în același regim de securitate.

De asemenea, proprietatea intelectuală a **ULIM** reprezentată prin publicațiile sale (didactice sau de cercetare), se supune aceluiași regim de siguranță, conform legislației în vigoare.

### 7.6 CONTROLUL DISPOZITIVELOR DE MĂSURARE ȘI MONITORIZARE

Toate dispozitivele de măsurare și monitorizare utilizate în procesul instructiv-educativ, sunt verificate și etalonate în mod corespunzător de laboratoare metrologice autorizate. Dovada etalonării și verificărilor efectuate este reprezentată de buletinele de măsurare.

Personalul utilizator are responsabilitatea de a păstra, manipula și depozita DMM-ul, astfel încât acestea să-și păstreze exactitatea și aptitudinile de măsurare. Utilizatorii DMM sunt instruiți pentru corecta lor întrebuințare și manipulare.

Personalul are obligația să urmărească starea și funcționarea DMM. În cazul în care constată disfuncționalități în exploatarea acestuia sau dacă presupune că acestea nu mai asigură precizia necesară, acesta anunță imediat conducerea organizației, în vederea luării măsurilor corespunzătoare.

UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: SR EN ISO 9001 : 2001	Ed./rev.	Pag.
			1/0	54/66

## Neconformități în metrologie

În situațiile în care se constată că DMM:

- a) a suferit o avarie;
- b) a fost supus unei suprasarcini sau a fost manipulat greșit;
- c) prezintă o funcționare anormală;
- d) a cărei funcționare corectă este îndoielnică;
- e) a depășit intervalul de confirmare metrologică stabilit;
- f) prezintă o violare a integrității sigiliului.

## 8 MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE

### 8.1 GENERALITĂȚI

ULIM planifică și implementează procesele necesare de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire pentru:

- Ø a demonstra conformitatea produsului cu cerințele legale și de reglementare;
- Ø a asigura conformitatea SMC cu cerințele standardului adoptat;
- Ø a îmbunătăți continuu eficacitatea SMC.

Pentru aceasta sunt determinate metodele aplicabile, inclusiv tehnicile statistice precum și amploarea utilizării lor.

### 8.2 MONITORIZARE ȘI MĂSURARE

#### 8.2.1 Satisfacția clientului

Ridicarea gradului de satisfacție a clientului reprezintă un obiectiv important al **ULIM**, având în vedere concurența acerbă de pe piață. Satisfacția clientului (a beneficiarilor direcți ai procesului instructiv-educativ – studenți, masteranzi și doctoranzi) prevede două componente:

- evaluarea gradului de îndeplinire a obiectivelor de dezvoltare personală (atât pe parcursul participării la cursurile universitare în cadrul **ULIM**, cât și ulterior pe parcursul evoluției profesionale – încadrarea în câmpul muncii, adaptarea la condițiile socio-economice, culturale și științifice prin participarea activă la dezvoltarea societății);
- evaluarea eficacității și eficienței proceselor instructiv-educative proiectate și realizate.

Feed-back-ul activităților instructiv-educative desfășurate de **ULIM**, este evaluat și din partea instituțiilor guvernamentale sau neguvernamentale cu care universitatea colaborează. Aceștia pot fi regăsiți în postura de clienți direcți (colaborări pe bază de contracte) sau clienți indirecti ce beneficiază de profesionalismul absolvenților cursurilor universitare și postuniversitare **ULIM**, interesați de performanțele tot mai crescute ale activităților proprii și, implicit, de dezvoltarea și bunăstarea societății.

UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: <b>SR EN ISO 9001 : 2001</b>	Ed./rev.	Pag.
			1/0	55/66

Datele obținute în urma evaluării satisfacției clienților sunt analizate în vederea îmbunătățirii proceselor instructiv-educative din cadrul **ULIM**.

## 8.2.2 Auditul intern

Auditul intern este un instrument de management prin intermediul căruia se evaluează punctele tari și punctele slabe ale SMC stabilit în cadrul organizației. Caracterul independent al auditului intern dă siguranța obținerii dovezilor obiective care să demonstreze eficacitatea și eficiența SMC.

Procedurile stabilite și menținute (*Auditul intern PS-ULIM-03*, ed. 1, rev. 0) stabilesc modul de planificare, menținere și documentare al auditurilor interne pentru SMC. Selectarea auditorilor și modul de efectuare al auditurilor asigură imparțialitatea și obiectivitatea procesului de audit, auditorii neauditându-și propria activitate.

Auditurile interne se efectuează la intervale planificate prin *Programul anual de audituri interne* elaborat de **RMC** și supus aprobării **Senatului**, luând în considerare starea și importanța proceselor și zonelor care vor fi auditate, precum și rezultatele auditurilor precedente, pentru a determina dacă SMC:

- Ø este conform cu modalitățile planificate (a se vedea 7.1), cu cerințele standardului adoptat și cu cerințele SMC stabilit în cadrul organizației;
- Ø este implementat și menținut în mod eficace.

Planificarea auditului se face în funcție de natura și de importanța activității supuse auditării, personalul care-l efectuează fiind independent, fără responsabilități directe în activitățile ce se supun auditării.

Rezultatele auditurilor se înregistrează în *Rapoarte de audit* de către **Auditorul Șef** și se aduc la cunoștința responsabililor funcțiilor implicate.

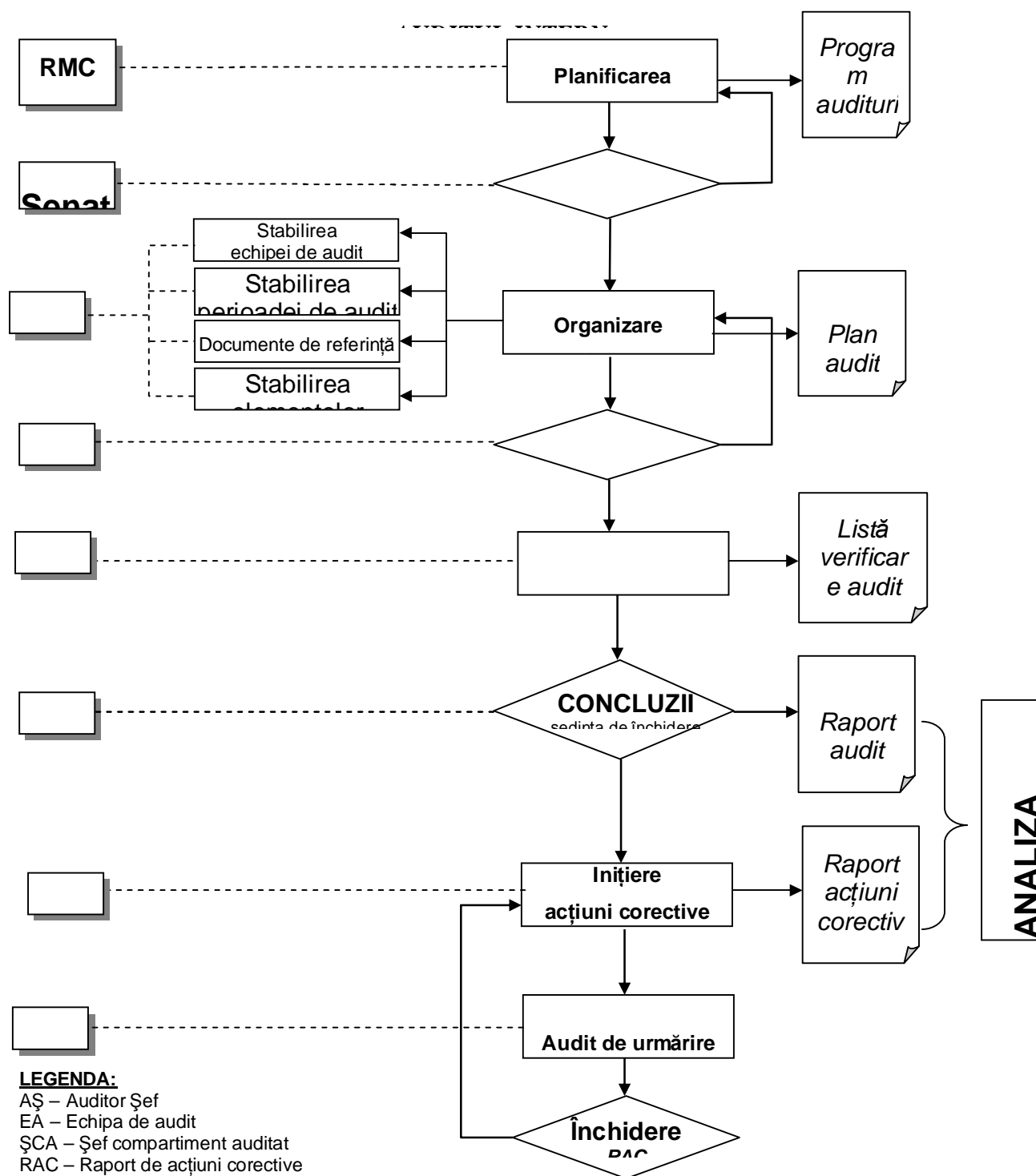
Entitatea auditată, prin personalul de management responsabil în zonă, propune acțiunile corective ce vor fi întreprinse.

Acțiunile auditului de urmărire verifică și înregistrează implementarea și eficacitatea acțiunilor corective întreprinse.

Rezultatele auditurilor interne fac parte integrantă din datele de intrare ale activităților de

UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: SR EN ISO 9001 : 2001	Ed./rev. 1/0	Pag. 56/66

analiza efectuată de management și de îmbunătățire continuă.





UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: <b>SR EN ISO 9001 : 2001</b>	Ed./rev.	Pag.
			1/0	57/66

### 8.2.3 Monitorizarea și măsurarea proceselor

Pentru monitorizarea și măsurarea proceselor identificate (managementul activităților și al resurselor, realizarea proceselor instructiv-educative, etc.), factorii de decizie au avut în vedere îmbunătățirea continuă și planificarea acestora în acord cu viziunea și obiectivele strategice ale organizației.

Măsurarea și monitorizarea proceselor se realizează în paralel cu măsurarea și monitorizarea performanței calității învățământului și cercetării, care se face în vederea:

- F** identificării modalităților de măsurare corespunzătoare proceselor organizației;
- F** stabilirii măsurii în care obiectivele calității sunt îndeplinite;
- F** înregistrării datelor și rezultatelor monitorizării și măsurării care să faciliteze analiza acțiunii corective și preventive ulterioare.

### 8.2.4 Monitorizarea și măsurarea produselor/serviciilor

Crearea unui sistem de evaluare în baza obiectivelor stabilite reprezintă un principiu al gestionării calității, indispensabil supraviețuirii pe piață a **ULIM**, în calitate de promotor al valorilor cultural-științifice, modelator al factorului uman. Componentele sistemului de evaluare a calității procesului educațional sunt:

- monitorizarea și evaluare reușitei academice a studenților;
- evaluarea calității predării cursurilor de către cadrele didactice **ULIM**;
- monitorizarea sondajului anonim al studenților;
- monitorizarea sondajului anonim al profesorilor;
- evaluarea calității procesului educațional de către studenți;
- evaluarea reciprocă a facultăților;
- evaluarea activităților științifice (cercetare, doctorat, etc.);
- gradul de angajare în câmpul muncii a absolvenților **ULIM**;
- elaborarea rapoartelor de autoevaluare;
- evaluarea activităților internaționale;
- evaluarea activităților extracurriculare.

Fiecare din aceste componente este monitorizată de **Consiliul Educațional ULIM**, structură constituită de profesori cu experiență, care își asumă obligația evaluării calității procesului educațional. În acest sens au fost elaborate grile evaluative pentru fiecare proces sau document evaluat, ce includ parametrii calitativi de performanță.

## 8.3 CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM (EȘECUL ȘCOLAR)

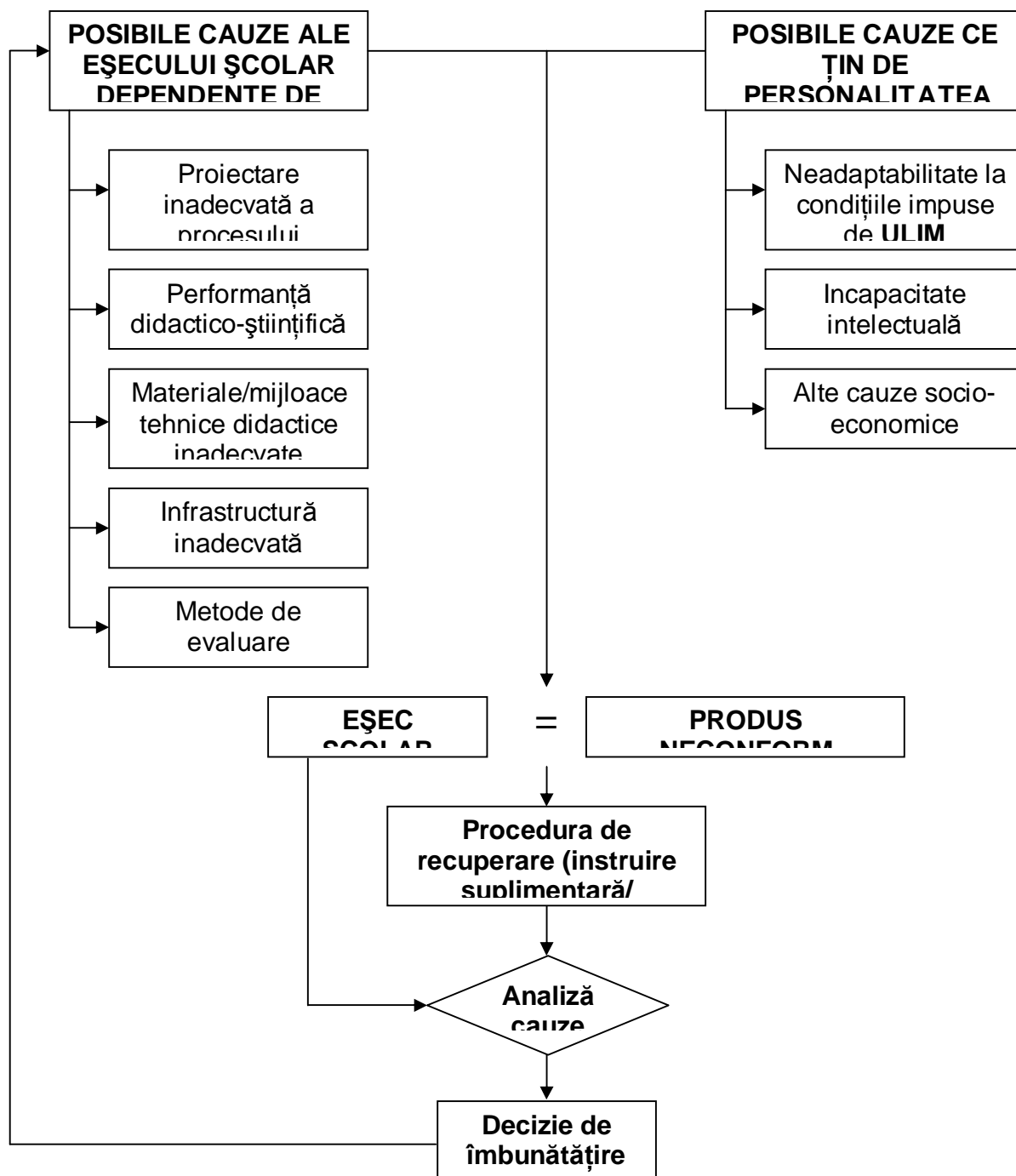
UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: <b>SR EN ISO 9001 : 2001</b>	Ed./rev.	Pag.
			1/0	58/66

**ULIM** a stabilit și documentat procedura sistemului *Controlul eșecului școlar* (PS-ULIM-04, ed. 1, rev. 1) prin care se stabilesc metodele de control, responsabilitățile și autoritățile asociate tratării eșecului școlar.

Identificarea și raportarea eșecului școlar constituie datoria și responsabilitatea cadrelor didactice implicate în mod direct. De asemenea, tratarea neconformităților legate de performanțele scăzute ale studenților, este responsabilitatea tuturor celor care au participat la procesul educațional (direct, în calitate de dascăli sau indirect, în calitate de furnizori de resurse). Pentru eliminarea eșecului școlar, **ULIM** a prevăzut atât proceduri care să permită studenților să fie instruiți suplimentar și reevaluați, să-și modifice strategiile didactice în funcție de neconformitățile identificate în procesul educațional (aceste neconformități fiind legate de planuri de instruire, performanța didactică și științifică a corpului profesoral, materiale și mijloace tehnice utilizate în procesul educațional, infrastructură, etc.).

UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: SR EN ISO 9001 : 2001	Ed./rev.	Pag.
			1/0	59/66

Înregistrările referitoare la neconformitățile identificate și la orice acțiuni ulterioare întreprinse sunt menținute pe perioada cerută de contract.



UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: <b>SR EN ISO 9001 : 2001</b>	Ed./rev.	Pag.
			1/0	60/66

## 8.4 ANALIZA DATELOR

Datele rezultate în urma activităților de măsurare și monitorizare efectuate sunt analizate periodic pentru a identifica posibilitățile de îmbunătățire atât a serviciilor oferite, cât și de creștere a performanțelor organizației.

Datele rezultate în urma activităților de măsurare și monitorizare efectuate (v. 8.2.3 și 8.2.4) de funcțiile responsabile din cadrul organizației sunt analizate periodic pentru a identifica posibilitățile de îmbunătățire atât a serviciilor oferite, cât și de creștere a performanțelor organizației.

**Informațiile stocate în bazele de date ale organizației permit analizele statistice efectuate de organizații de specialitate. Rezultatele prelucrărilor statistice sunt comunicate organizației pe baza cărora pot fi elaborate noi politici, strategii, proiecte în vedere îmbunătățirii activităților organizației.**

## 8.5 ÎMBUNĂȚIRE

### 8.5.1 Îmbunătățire continuă

Îmbunătățirea continuă a eficacității SMC la nivelul întregii organizații are ca scop principal creșterea gradului de satisfacție al tuturor părților interesate (studenți, cadre didactice, instituții guvernamentale, neguvernamentale, alte organizații, etc.). Acțiunile de îmbunătățire includ:

- ✚ analiza și evaluarea situației existente;
- ✚ stabilirea obiectivelor pentru îmbunătățire;
- ✚ analiza soluțiilor posibile de atingere a obiectivelor;
- ✚ evaluarea acestor soluții și selectarea celor mai bune;
- ✚ implementarea soluțiilor selectate;
- ✚ măsurarea, verificarea, analiza și evaluarea rezultatelor implementării pentru a determina dacă obiectivele au fost atinse.

UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNĂTIONĂLĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: <b>SR EN ISO 9001 : 2001</b>	Ed./rev.	Pag.
			1/0	61/66

Rezultatele acestei analize sunt utilizate în scopul determinării viitoarelor oportunități de îmbunătățire. Feed-back-ul din partea clienților și a altor părți interesate, auditurile interne sau externe și analizele SMC, constituie de asemenea, date de intrare pentru identificarea acestor oportunități.

**Calitatea este interesul clientului!**

**Factori**

**determinanți:**

- Ø schimbarea cerințelor educaționale
- Ø presiunea competiției
- Ø cercetări în domeniu



**Rezultate:**

- ÎNCREDEREA CLIENTULUI
- SUCCESUL ORGANIZAȚIEI

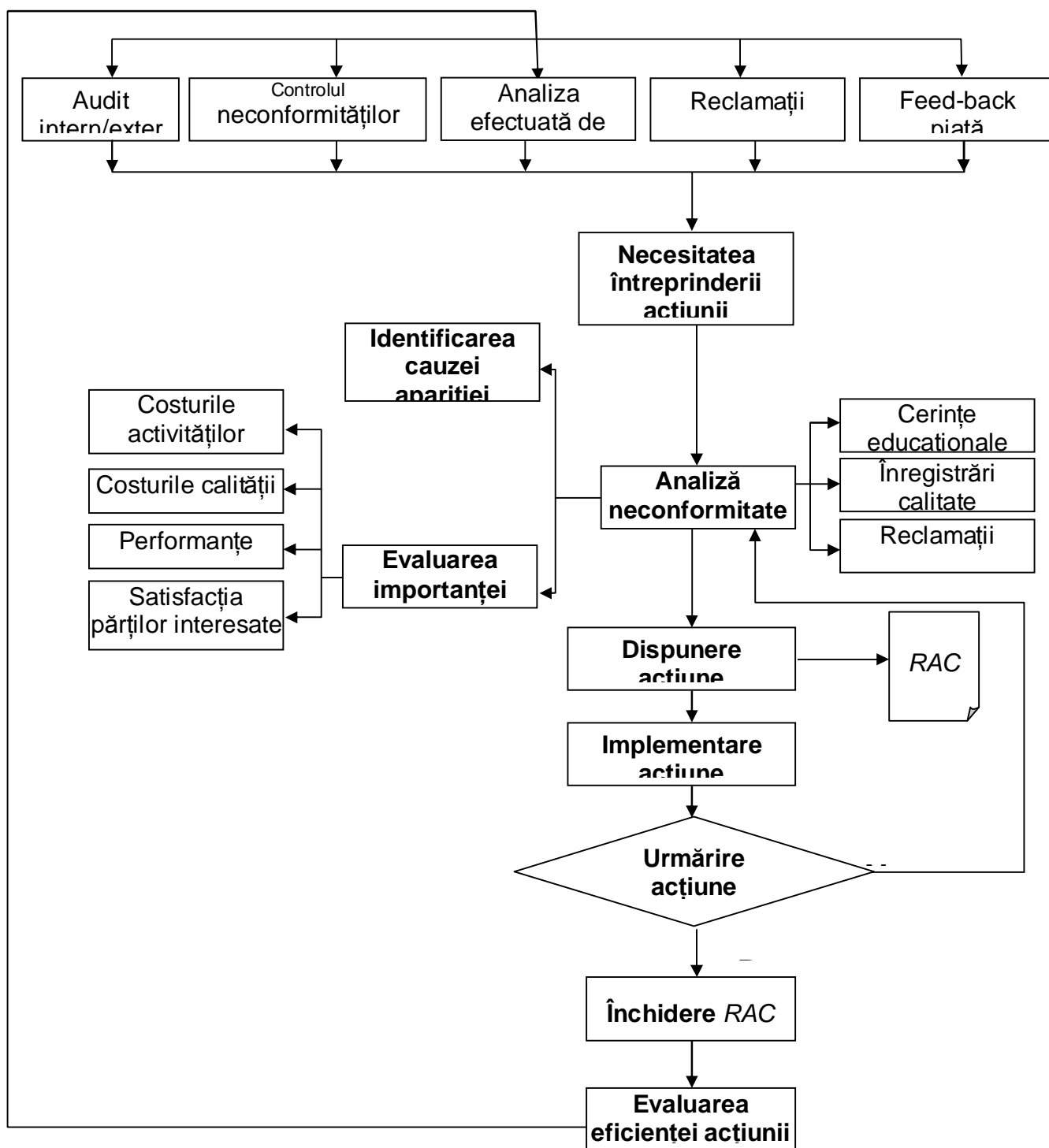
UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: <b>SR EN ISO 9001 : 2001</b>	Ed./rev.	Pag.
			1/0	62/66

### 8.5.2 Acțiune corectivă

Acțiunile corective se întreprind pentru eliminarea cauzelor care au determinat neconformitățile de sistem/produs/proces, în scopul prevenirii reapariției acestora. În procedura de sistem *Acțiune corectivă*, PS-ULIM-05, ed. 1, rev. 0, sunt descrise responsabilitățile și înregistrările rezultate în urma analizelor și întreprinderii măsurilor necesare înlăturării cauzelor neconformităților.

UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: SR EN ISO 9001 : 2001	Ed./rev.	Pag.
			1/0	63/66

### ACȚIUNI CORECTIVE



UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: <b>SR EN ISO 9001 : 2001</b>	Ed./rev.	Pag.
			1/0	64/66

### 8.5.3 Acțiune preventivă

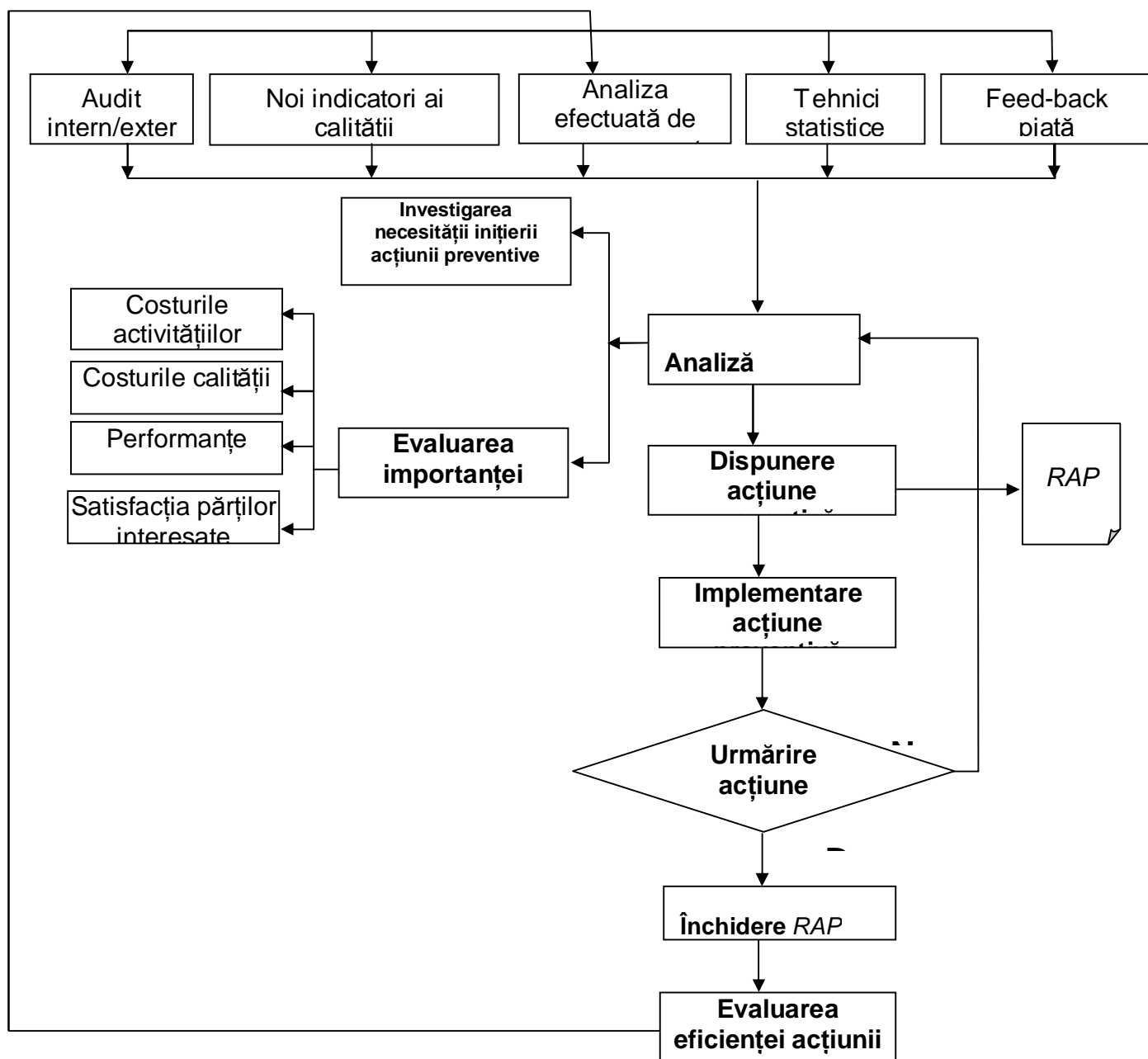
Acțiunile preventive se întreprind în vederea eliminării cauzelor potențiale care ar putea influența negativ calitatea proceselor educaționale. Identificarea acestor cauze potențiale este dată de sursele de informare adecvate cum ar fi: rezultatele experiențelor anterioare (frecvența și tipurile de neconformități identificate în timpul proceselor, oportunități de îmbunătățire a proceselor, etc.), rezultate ale auditurilor și reclamații, experiența altor organizații (informații furnizate de activitatea de benchmarking), noi indicatori ai calității procesului instructiv-educativ (noutăți în domeniu legate de strategii și tehnologii de învățare, etc.).

Responsabilitățile, metodele și înregistrările referitoare la acțiunile preventive sunt prezentate în procedura *Acțiuni preventive* (PS-ULIM-06, ed. 1, rev. 0).



UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: SR EN ISO 9001 : 2001	Ed./rev.	Pag.
			1/0	65/66

### ACȚIUNI PREVENTIVE



UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA	MANUALUL CALITĂȚII MC-ULIM-01	STANDARD APLICABIL: <b>SR EN ISO 9001 : 2001</b>	Ed./rev.	Pag.
			1/0	66/66

### **Abrevieri**

- **ULIM** – Universitatea Liberă Internațională din Moldova
- **DIB** – Departamentul Informațional - Biblioteconomie
- **RMC** - Reprezentantul Managementului pentru Calitate
- **DMM** – Dispozitiv de măsurare și monitorizare
- **MC** – Manualul Calității
- **SMC** – sistem de management al calității
- **PS** – Procedură de sistem
- **PA** – Plan de Audit
- **RA** – Raport de Audit
- **RAC** – Raport de Acțiuni Corective
- **RAP** - Raport de Acțiuni Preventive

**OBSERVAȚIE:** alte abrevieri și definiții, în afară de cele cu caracter general, prezentate mai sus, se explicitează în procedurile în care se regăsesc.