



# MANUALUL CALITĂȚII

al Universității Libere Internaționale din Moldova

Standard ISO 9001:2015



CHIȘINĂU  
2026



ISBN 978-5-86654-698-5

*Coordonator de ediție:*

**Galben Ilian**, conf. univ. dr.,  
Rector al Universității Libere Internaționale din Moldova

*Autori:*

**Cauia Alexandr**, prof. univ. dr.,  
Prorector pentru Strategie Academică și Programe de Studii

**Rusnac Svetlana**, conf. univ. dr.,  
Decan al Facultății Științe Sociale și ale Educației

**Robu Elena**, conf. univ. dr.,  
Director al Școlii Doctorale

**Zmuncila Ludmila**  
Director Oficiu Suport Academic

Recomandat pentru publicare  
de către Senatul Universității Libere Internaționale din Moldova  
(proces-verbal nr. 6 din 28.01.2026)

**Manualul calității al Universității Libere Internaționale din Moldova:** Standard ISO 9001:2015 / Universitatea Liberă Internațională din Moldova; coordonator de ediție: Galben Ilian; autori: Cauia Alexandr, Rusnac Svetlana, Robu Elena, Zmuncila Ludmila. – Ed. 2. – Chișinău: [ULIM], 2026. – 92 p.  
Bibliogr.: p. 91-92. – [25] ex.  
ISBN 978-5-86654-698-5.  
378.4(478-25):005.6  
M 30



## CUPRINS

PREAMBUL .....	4
1. INTRODUCERE .....	5
1.1. Scopul și obiectivele manualului .....	5
1.2. Documente de referință și acte normative .....	6
1.3. Domeniul de aplicare.....	8
1.4. Responsabilitatea pentru menținerea și actualizarea manualului .....	10
2. UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA: PREZENTARE GENERALĂ .....	12
2.1. Informații generale.....	12
2.2. Politica și strategia de management al calității.....	14
3. CERINȚELE STANDARDULUI ISO9001:2015 ȘI IMPLEMENTAREA LOR.....	18
4. STRUCTURA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII LA ULIM.....	20
4.1. Structura SMC la ULIM.....	20
4.2. Principalele procese din cadrul SMC la ULIM.....	25
4.3. Documentația Sistemului de Management al Calității la ULIM .....	26
4.4. Sistemul de sondaje și chestionare utilizate în ULIM pentru asigurarea calității	29
5. CONCLUZII ȘI PERSPECTIVE DE DEZVOLTARE.....	39
TERMENI ȘI DEFINIȚII.....	44
ABREVIERI.....	45
ANEXE .....	46
BIBLIOGRAFIE .....	91

## PREAMBUL

Universitatea Liberă Internațională din Moldova (ULIM) își desfășoară activitatea academică și de cercetare în baza principiilor excelenței, inovației și internaționalizării, având ca obiectiv fundamental asigurarea unui învățământ superior de calitate, aliniat la cerințele societății cunoașterii și la standardele internaționale în domeniul educației și cercetării.

Manualul Calității reprezintă documentul de referință al Sistemului de Management al Calității (SMC) din cadrul ULIM și este elaborat în conformitate cu standardul internațional ISO 9001:2015, Standardele și Liniile Directoare Europene pentru asigurarea calității în învățământul superior (ESG) și recomandările Agenției Naționale de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare (ANACEC) privind realizarea sistemului intern de asigurare a calității.

Manualul stabilește cadrul normativ, principiile, responsabilitățile și mecanismele instituționale pentru garantarea calității proceselor educaționale, de cercetare și administrative, urmărind îmbunătățirea continuă a performanței instituționale și creșterea satisfacției părților interesate: studenți, cadre didactice, cercetători, personal administrativ, parteneri academici și organizaționali.

Sistemul de Management al Calității este fundamentat pe analiza contextului organizațional intern și extern, precum și pe identificarea și monitorizarea părților interesate relevante, fiind unic la nivel instituțional și aplicabil tuturor structurilor universității, incluzând programele de studii universitare (licență, master, doctorat), activitățile de cercetare științifică, serviciile administrative, precum și învățământul profesional tehnic postsecundar din cadrul Colegiului ULIM, care este integrat complet în Sistemul de Management al Calității și aplică aceleași standarde, proceduri, mecanisme de evaluare și indicatori de performanță ca programele de studii universitare.

Implementarea ISO 9001:2015 la ULIM se bazează pe următoarele principii fundamentale:

1. Orientare către client – satisfacerea cerințelor și așteptărilor studenților și ale părților interesate prin furnizarea unui învățământ superior de calitate.

2. Leadership și implicare strategică – asigurarea unui mediu propice dezvoltării academice, inovării și performanței instituționale.

3. Abordare bazată pe proces – optimizarea fluxurilor educaționale și administrative pentru eficientizarea activităților.

4. Îmbunătățire continuă – promovarea unei culturi organizaționale orientate spre inovație, progres și optimizare permanentă.

5. Luarea deciziilor bazată pe dovezi – utilizarea unui sistem de monitorizare și analiză pentru adoptarea deciziilor strategice fundamentate.

6. Managementul relațiilor cu părțile interesate – consolidarea parteneriatelor strategice cu mediul academic, economic și social, la nivel național și internațional.

Sistemul de Management al Calității integrează abordarea bazată pe risc, prin identificarea, evaluarea și gestionarea riscurilor și oportunităților asociate proceselor educaționale, de cercetare și administrative, în vederea prevenirii neconformităților și asigurării dezvoltării sustenabile a instituției.

Aplicarea ISO 9001:2015 urmărește:

- crearea unui mediu educațional performant, transparent și accesibil;
- dezvoltarea de programe de studii competitive, corelate cu piața muncii și evoluțiile științifice;
- creșterea satisfacției și implicării studenților în procesul educațional și științific;
- optimizarea proceselor administrative și utilizarea eficientă a resurselor instituționale;
- perfecționarea mecanismelor de evaluare internă și externă a calității;
- consolidarea recunoașterii internaționale a ULIM prin alinierea la standardele globale.

Sistemul intern de asigurare a calității este implementat în conformitate cu Standardele și Liniile Directoare Europene (ESG), recomandările ANACEC, precum și politicile educaționale ale Ministerului Educației și Cercetării al Republicii Moldova.

Manualul Calității este aprobat de Senatul ULIM și este obligatoriu pentru toate structurile universitare, cadrele didactice, personalul administrativ și Colegiul ULIM.

## 1. INTRODUCERE

### 1.1. Scopul și obiectivele manualului

Manualul Calității (MC) stabilește, documentează și reglementează cadrul de implementare și îmbunătățire continuă a Sistemului de Management al Calității (SMC) în cadrul Universității Libere Internaționale din Moldova (ULIM). Documentul oferă cadrul metodologic, procedural și normativ necesar pentru gestionarea eficientă a calității în toate domeniile de activitate ale universității, în conformitate cu standardul internațional ISO 9001:2015, Standardele și Liniile Directoare Europene pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior (ESG) și legislația națională în domeniul învățământului superior.

Scopul principal al Manualului este asigurarea dezvoltării, implementării și menținerii unui sistem educațional și administrativ performant, bazat pe procese clare, transparente și eficiente, care contribuie la garantarea calității, promovarea excelenței academice și îmbunătățirea continuă a activităților ULIM.

Manualul constituie documentul central al SMC și referința instituțională pentru toate structurile universitare implicate în procesele educaționale, de cercetare și administrative.

*Manualul Calității își propune următoarele obiective fundamentale:*

1. Asigurarea unui cadru clar și coerent pentru implementarea Sistemului de Management al Calității (SMC) în conformitate cu ISO 9001:2015 și cu standardele educaționale naționale și internaționale.
2. Stabilirea responsabilităților tuturor structurilor ULIM în implementarea, monitorizarea și îmbunătățirea proceselor academice, de cercetare și administrative.
3. Definirea și documentarea proceselor interne necesare pentru garantarea calității în toate domeniile de activitate ale universității.
4. Crearea unui sistem eficient de monitorizare, evaluare și îmbunătățire continuă a performanței instituționale, prin mecanisme de feedback, audituri interne și analize periodice.
5. Alinierea politicilor și strategiilor ULIM la cerințele și așteptările părților interesate (studenți, cadre didactice, angajatori, parteneri instituționali, autorități educaționale).
6. Promovarea unei culturi a calității la toate nivelurile instituționale, prin implicarea activă a personalului academic, administrativ și a studenților în procesele de asigurare a calității.
7. Optimizarea proceselor educaționale și administrative pentru o utilizare eficientă a resurselor umane, materiale și financiare, în vederea sporirii performanței instituționale.
8. Creșterea transparenței și credibilității ULIM prin aplicarea unor metode moderne de management al calității, evaluare instituțională și certificare externă.
9. Promovarea inovării instituționale prin identificarea și implementarea de soluții moderne pentru dezvoltarea academică și administrativă.
10. Consolidarea relațiilor de parteneriat cu universități, instituții de cercetare, organizații guvernamentale și non-guvernamentale, în vederea schimbului de bune practici și a creșterii vizibilității internaționale a ULIM.

Acest manual reprezintă un instrument strategic instituțional, care sprijină implementarea culturii organizaționale a calității și oferă un cadru normativ, metodologic și operațional solid pentru dezvoltarea sustenabilă a ULIM în contextul educațional și științific global. Manualul contribuie la integrarea principiilor excelenței academice, inovării și internaționalizării în toate procesele instituționale, asigurând funcționalitatea și eficiența Sistemului de Management al Calității.

## **1.2. Documente de referință și acte normative**

Manualul Calității al Universității Libere Internaționale din Moldova (ULIM) este elaborat în conformitate cu următoarele documente oficiale, acte normative și reglementări naționale și internaționale privind asigurarea calității în învățământul superior.

### **Standarde internaționale**

1.ISO 9001:2015 – „Sisteme de management al calității – Cerințe” (*International Organization for Standardization, 2015*).

2.Standardele și Liniile Directoare pentru Asigurarea Calității în Spațiul European al Învățământului Superior (ESG) (*Ediția 2015, European Association for Quality Assurance in Higher Education*).

3.Declarația de la Bologna (19 iunie 1999) privind crearea Spațiului European al Învățământului Superior (EEES).

### **Cadrul internațional**

1.Recomandarea Consiliului European din 22.05.2017 privind Cadrul european al calificărilor (EQF) pentru învățarea pe tot parcursul vieții

2.Recomandarea Consiliului European din 22.05.2018 privind competențele-cheie pentru învățarea pe tot parcursul vieții

3.Procesul de la Bologna: crearea Spațiului european al învățământului superior

4.Acordul de Asociere a Republicii Moldova la Uniunea Europeană, semnat de 27.06.2014

5.Declarația de la Praga din 2009

6.Convenția de la Lisabona privind recunoașterea calificărilor (1997)

### **Legislația educațională și reglementările Ministerului Educației și Cercetării al Republicii Moldova**

1.Codul Educației al Republicii Moldova nr. 152 din 17 iulie 2014 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr. 319-324/634 din 24 octombrie 2014).

2.Recomandări cu privire la implementarea și îmbunătățirea sistemului de management al calității (Dispoziția Ministerului Educației nr. 503 din 27 noiembrie 2014)

3.Hotărârea Guvernului nr. 330/2023 cu privire la aprobarea Cadrului Național al Calificărilor (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2023, Nr. 237-239/13.07.23 art.579; în vigoare 13.08.2023)

4 Metodologia de evaluare externă a calității în vederea autorizării de funcționare provizorie și acreditării programelor de studii și a instituțiilor de învățământ profesional tehnic, superior și de formare continuă (Monitorul Oficial nr. 45-52 (8089-8096) din 18 februarie 2022).

### **Documente interne**

1.Cartă Universității Libere Internaționale din Moldova (ULIM)

2.Conceptul educațional al Universității Libere Internaționale din Moldova

3.Strategia de dezvoltare instituțională ULIM pentru anii 2025–2030

4.Codul de etică și deontologie profesională al personalului științific și științifico-didactic al ULIM

5.Regulamentul de funcționare al Consiliului pentru asigurarea calității al ULIM

6.Regulamentul de organizare și funcționare a Departamentului de Asigurare a calității (DAC)

7.Regulamentul de funcționare al Comisiei interne pentru asigurarea calității în cadrul facultăților ULIM

8.Politica ULIM privind etica publicării, controlul calității și evaluarea performanței științifice

9.Regulamentul ULIM privind sondajul anonim al opiniei studenților asupra calității studiilor

10. Regulamentul privind structura, conținutul și prezentarea procesului-verbal al ședințelor catedrelor, consiliilor facultăților și comisiilor pentru asigurarea calității

11. Alte acte normative instituționale în vigoare, aprobate de Senatul ULIM și structurile administrative competente, și actualizate periodic conform procedurilor interne.

### **1.3. Domeniul de aplicare**

Manualul Calității al Universității Libere Internaționale din Moldova stabilește domeniul de aplicare și cadrul de funcționare al Sistemului de Management al Calității, în conformitate cu ISO 9001:2015 și cu standardele naționale și internaționale din domeniul învățământului superior.

Acest manual este aplicabil tuturor activităților instituționale din cadrul ULIM, inclusiv:

- proceselor educaționale aferente programelor de studii universitare (ciclul I – licență, ciclul II – master, ciclul III – doctorat) și programelor de învățământ profesional tehnic postsecundar organizate în cadrul Colegiului ULIM;
- activităților de cercetare științifică și inovare;
- serviciilor administrative, de suport și de management universitar;
- relațiilor cu părțile interesate: studenți, cadre didactice, personal administrativ, angajatori, parteneri academici și instituționali.

#### ***Aplicarea Sistemului de Management al Calității al ULIM***

Universitatea Liberă Internațională din Moldova aplică Sistemul de Management al Calității în mod integrat asupra programelor de studii universitare (ciclul I – licență, ciclul II – master, ciclul III – doctorat) și a programelor de învățământ profesional tehnic postsecundar organizate în cadrul Colegiului ULIM.

##### ***1.Procese educaționale și academice:***

Sistemul de Management al Calității reglementează:

- elaborarea, aprobarea și implementarea programelor de studii universitare și a programelor Colegiului ULIM;

- utilizarea metodelor și tehnicilor didactice dezvoltate în conformitate cu standardele ANACEC, Cadrul Național al Calificărilor și ESG, adaptate fiecărui nivel de studii;

- evaluarea performanței academice a studenților și a cadrelor didactice, în baza standardelor curriculare, metodologiilor de evaluare și procedurilor interne aplicabile programelor universitare și programelor Colegiului ULIM.

**Monitorizarea și îmbunătățirea continuă a curriculumului**, pe baza:

- analizei rezultatelor învățării,
- feedback-ului din partea studenților, angajatorilor și partenerilor,
- recomandărilor ANACEC și MEC,
- evoluțiilor din piața muncii.

2. *Cercetare științifică și inovare:*

- activități de cercetare fundamentală și aplicativă;
- publicații științifice și participarea la conferințe internaționale;
- proiecte de cercetare naționale și internaționale;
- transfer tehnologic și colaborare cu mediul socio-economic.

3. *Administrare și management universitar:*

- organizarea și gestionarea proceselor academice și administrative;
- managementul resurselor umane, financiare și materiale;
- servicii pentru studenți (orientare profesională, consiliere academică, mobilitate internațională);

- politici de incluziune și echitate în educație.

4. *Relații externe și internaționalizare:*

- cooperare academică și științifică cu universități naționale și internaționale;
- parteneriate Erasmus+ și acorduri bilaterale pentru mobilitate academică;
- implementarea standardelor internaționale de asigurare a calității în educație.

5. *Evaluare, îmbunătățire și audit intern:*

- monitorizarea și îmbunătățirea proceselor academice și administrative;
- audituri interne pentru conformitate cu ISO 9001:2015 și reglementările naționale;

- valorificarea feedback-ului de la studenți, absolvenți și angajatori pentru optimizarea programelor educaționale.

În conformitate cu ISO 9001:2015, domeniul de aplicare nu include activități extracurriculare care nu influențează furnizarea serviciilor educaționale.

Serviciile contractate extern sunt gestionate și monitorizate prin proceduri specifice de evaluare și control al furnizorilor.

Domeniul de aplicare al Manualului Calității la ULIM acoperă întregul sistem academic, de cercetare și administrativ, asigurând conformitatea cu standardele

internaționale și promovând îmbunătățirea continuă a calității în toate domeniile de activitate ale universității.

#### **1.4. Responsabilitatea pentru menținerea și actualizarea manualului**

##### **1.4.1. Responsabilitatea generală**

Responsabilitatea generală pentru menținerea, actualizarea și implementarea Manualului Calității revine Consiliului pentru Asigurarea Calității (CpAC), sub coordonarea Departamentului de Asigurare a Calității (DAC) și a conducerii universitare. Responsabilitățile CpAC și DAC se aplică tuturor structurilor ULIM, inclusiv Colegiului ULIM.

CpAC și DAC au rolul de a asigura revizuirea periodică a Manualului Calității, actualizarea acestuia conform cerințelor ISO 9001:2015, standardelor ESG, reglementărilor naționale și internaționale privind asigurarea calității în educație, precum și implementarea eficientă în toate structurile ULIM, inclusiv în Colegiul ULIM.

##### **1.4.2. Structuri responsabile pentru menținerea și actualizarea manualului**

###### **1. Consiliul pentru Asigurarea Calității (CpAC)**

- Aprobă și validează actualizările Manualului Calității.
  - Stabilește orientările strategice privind managementul calității în ULIM și Colegiul ULIM.
  - Coordonează procesul de autoevaluare instituțională și evaluarea programelor de studii.
  - Supervizează implementarea Sistemului de Management al Calității în întreaga instituție.
  - Analizează rapoartele DAC, facultăților, școlii doctorale și Colegiului ULIM privind calitatea.
  - Propune Senatului ULIM decizii privind perfecționarea sistemului de calitate.
  - Evaluează periodic eficiența proceselor interne și formulează recomandări.
- ###### **2. Departamentul de Asigurare a Calității**
- Elaborează, actualizează și propune CpAC revizuirea Manualului Calității.
  - Coordonează implementarea cerințelor ISO 9001:2015 în procesele didactice și administrative.
  - Se asigură că documentele SMC respectă cadrul normativ al Republicii Moldova și standardele ESG.
  - Coordonează procesul de autoevaluare instituțională și de program.
  - Organizează sesiuni de instruire pentru personal privind standardele de calitate și procedurile interne.
  - Monitorizează implementarea proceselor de calitate în toate structurile ULIM, inclusiv Colegiul ULIM.

- Coordonează colectarea datelor pentru indicatorii de performanță privind calitatea.

- Gestionează documentele Sistemului de Management al Calității și evidența versiunilor/reviziunilor Manualului.

- Pregătește raportările periodice către CpAC, MEC și ANACEC.

### **3. Conducerea ULIM**

- Asigură integrarea principiilor de calitate în strategia de dezvoltare a ULIM.
- Monitorizează implementarea standardelor de asigurare a calității în toate departamentele universitare.

- Structurile Facultăților și Departamentele Academice
- Aplică principiile și cerințele MC în activitățile educaționale și administrative.
- Oferă feedback privind eficacitatea proceselor de calitate și propune îmbunătățiri.

#### **1.4.3. Procedura de revizuire și actualizare**

##### ***Frecvența actualizării:***

- Manualul Calității se revizuieste cel puțin o dată la 2 ani sau ori de câte ori intervin modificări semnificative în legislația educațională, standardele internaționale de calitate sau structura organizatorică a ULIM.

- Propunerile de actualizare sunt evaluate de Departamentul de Asigurare a Calității și aprobate de Comisia pentru Asigurarea Calității.

##### ***Etapele procesului de actualizare:***

1. Identificarea necesității de actualizare (analiza modificărilor legislative, a noilor cerințe ISO, feedback intern).

2. Elaborarea modificărilor de către Departamentul de Asigurare a Calității.

3. Validarea propunerilor de actualizare de către Comisia pentru Asigurarea Calității.

4. Aprobarea finală a versiunii actualizate de către Conducerea ULIM.

5. Comunicarea și implementarea modificărilor în toate structurile universitare.

6. Monitorizarea impactului modificărilor și ajustarea continuă a proceselor pentru conformitate optimă.

##### ***Arhivarea versiunilor anterioare:***

- Toate versiunile anterioare ale MMC sunt arhivate și păstrate de Departamentul de Asigurare a Calității pentru referință și audit intern.

Responsabilitatea pentru menținerea și actualizarea Manualului Calității este asumată de Comisia pentru Asigurarea Calității, în colaborare cu Departamentul de Asigurare a Calității și conducerea ULIM. Revizuirea periodică și actualizarea constantă a manualului sunt esențiale pentru alinierea proceselor educaționale și administrative la standarde internaționale de calitate, legislația națională și cerințele părților interesate.

## 2. UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA: PREZENTARE GENERALĂ

### 2.1. Informații generale

**Universitatea Liberă Internațională din Moldova (ULIM)** este una dintre instituțiile de învățământ superior de prestigiu din Republica Moldova, recunoscută pentru orientarea sa internațională, excelența academică și angajamentul față de inovație și cercetare. Fondată la 16 octombrie 1992, prin Hotărârea Guvernului nr. 676 din 16 octombrie 1992, ULIM s-a impus ca un centru educațional de referință, oferind studenților o pregătire modernă, adaptată cerințelor pieței muncii naționale și internaționale.

ULIM promovează un model educațional bazat pe autonomie universitară, excelență academică, transparență și internaționalizare, oferind programe de studii la toate nivelurile: licență, master și doctorat.

ULIM este membră a rețelelor academice internaționale și colaborează activ cu instituții de învățământ superior din întreaga lume, participând la proiecte Erasmus+, parteneriate bilaterale și schimburi academice internaționale.

ULIM este o entitate educațională a sistemului de învățământ superior din Republica Moldova, care funcționează în baza Constituției Republicii Moldova din 29.07.1994, a Codului Educației al RM nr. 152 din 17.07.2014, Planului-cadru pentru studiile superioare de licență (ciclul I), de master (ciclul II) și pentru programele integrate, aprobat prin Ordinul Ministerului Educației și Cercetării al Republicii Moldova nr. 510 din 07.04.2025, Cartei ULIM, Regulamentelor interne, cât și alte acte normative în vigoare.

Carta ULIM sau Statutul universității este actul fundamental care reglementează structura, funcțiile și obiectivele entității educaționale. Carta ULIM a fost aprobată în ultima redacție în anul 2019 și este elaborată în strictă conformitate cu standardele europene în domeniul asigurării calității în învățământul superior și legislația națională în vigoare pe domeniul educației și cercetării.

Structura administrativă a universității stabilită prin Carta ULIM este în conformitate cu exigențele stabilite de Codul Educației al Republicii Moldova și actele normative relevante pentru domeniul educației la nivel național.

Activitățile structurilor de conducere și management, a colectivului didactic și a personalului auxiliar sunt ghidate de principiile și rigorile stabilite în textul Cartei ULIM și gravitează în jurul scopului central ce se rezumă la realizarea eficientă a misiunii și obiectivelor stabilite în textul acesteia.

#### **Misiune și obiective**

*În conformitate cu prevederile Cartei ULIM, Misiunea ULIM constă în:*

1. Transmiterea și asigurarea vitalității dialectice a cunoașterii și valorilor culturale, naționale și universale prin intermediul învățământului și cercetării.

2. Educarea noilor generații în spiritul valorilor democrației participative și cetățenești, cu respectarea drepturilor individuale și colective, într-un cadru umanist, pacifist și tolerant, care permite dezvoltarea multilaterală a fiecărui membru al societății fără nici o discriminare.

3. Sprijinul plener și necondiționat al societății în perpetuă mișcare și tuturor membrilor săi, întru asigurarea dezvoltării și progresului economic, tehnico-științific, pentru asigurarea unei calități a vieții demne de ființa umană la începutul mileniului trei.

*Misiunea ULIM presupune următoarele obiective:*

1. Formarea personalităților multilateral dezvoltate și active prin pregătirea, perfecționarea și recalificarea la nivel superior și profesional tehnic, a specialiștilor și a cadrelor științifice în diverse domenii, în funcție de experiența universitară europeană și mondială.

2. Realizarea activităților de antreprenariat, conform practicii naționale și internaționale, întru asigurarea bazei tehnico-materiale și funcționării ireproșabile a tuturor subdiviziunilor universității.

Setul de instrumente care urmează să contribuie la asigurarea realizării calitative a misiunii și obiectivelor ULIM sunt stabilite de Carta ULIM și realizate prin efortul comun și concertat al tuturor stakeholder-ilor: studenți, cadre didactice, absolvenți, angajatori și administrație.

#### **Sistemul de conducere**

ULIM are un sistem de conducere universitară coerent, integrat și transparent, care se bazează pe o administrație eficientă și eficientă, adaptată misiunii și obiectivelor asumate.

Structurile universitare de conducere din ULIM, conform Cartei ULIM, sunt: Președintele universității; Consiliul pentru dezvoltare strategică instituțională; Senatul Universității; Rectoratul; Consiliul științific; Consiliul de Administrare.

**Consiliul pentru dezvoltare strategică instituțională (CDSI)** este constituit și funcționează în baza Codului Educației și al Regulamentului CDSI, coordonează elaborarea planului de dezvoltare strategică instituțională, care cuprinde viziunea, misiunea, strategia de dezvoltare a universității pentru perioada de 5 ani. De asemenea, monitorizează și evaluează eficiența utilizării resurselor financiare și prezintă Senatului pentru aprobare bugetul pentru fiecare an academic și alte funcții stabilite de Carta ULIM.

**Senatul ULIM** este cel mai înalt for de decizie și deliberare la nivelul universității și își desfășoară activitatea conform legislației în vigoare, Cartei universitare și a regulamentului propriu. Biroul Senatului asigură conducerea operativă între ședințele Senatului. Biroul Senatului este compus din rector, prorectori, secretarul științific al Senatului și un reprezentant al studenților ales dintre membrii Senatului.

**Rectoratul** este constituit din Rector, Prorector pentru Dezvoltarea Strategică și Politică Economică, Prorector pentru Strategie Academică și Programe de Studii, Prorector pentru Cercetare Științifică și Studii Doctorale, Prorector pentru Relații Internaționale.

Rectorul este desemnat în strictă conformitate cu prevederile legislației naționale și a Regulamentului instituțional, asigură managementul și conducerea executivă a universității.

În cadrul facultăților, conducerea operativă este asigurată de Decan, Prodecan și șefii catedrelor, în conformitate cu Regulamentul privind organizarea și funcționarea organelor de conducere ULIM.

**Consiliul Științific** este structura universitară responsabilă de managementul școlii doctorale și activității științifice a universității. Consiliul Științific organizează și gestionează școala doctorală, evaluează periodic prestația academică a cadrelor didactico-științifice, promovează rezultatele cercetărilor științifice inovaționale, asigură corelarea acestora cu necesitățile societale.

**Consiliul de Administrare** asigură conducerea operativă și aplică deciziile Senatului universitar fiind compus din: Rector, Prorectori care coordonează diferite domenii de activitate, Decani, Șefii subdiviziunilor universitare, în conformitate cu Regulamentul de organizare și funcționare a Consiliului de Administrare.

Mecanismul de alegere a reprezentanților studenților în consilii, Senat și alte structuri este clar descris în Carta ULIM, și Regulamentul de organizare și funcționare a Senatului Universității Libere Internaționale din Moldova. Mecanismul de alegere este democratic și transparent, nediscriminatoriu și nu limitează dreptul studenților de a reprezenta și de a fi reprezentați. Studenții sunt membri cu drepturi depline ai comunității universitare, fiind parteneri în managementul ULIM, inclusiv în procesul de asigurare a calității.

## **2.2. Politica și strategia de management al calității**

### **Managementul strategic**

ULIM dispune de Strategia de dezvoltare instituțională pentru anii 2025-2030 care reprezintă principalul document de planificare managerială, conține viziunea, misiunea, strategia de dezvoltare a instituției specificată în obiective generale și operaționale, este ancorată în evoluția și contextul învățământului superior național și european, cunoscută de toți membrii comunității universitare.

Obiectivele strategice de dezvoltare și direcțiile de acțiune vizează activitățile de bază ale universității, întrunite într-un plan strategic care prezintă finalitățile pentru următoarele: educație, asigurarea calității și managementul universitar, cercetarea științifică, activitățile de inovare-dezvoltare și transfer tehnologic, internaționalizarea academică, dezvoltarea patrimoniului universitar și eficientizarea managementului

financiar, modernizarea sistemului informațional și a bibliotecii universitare, dezvoltarea serviciilor pentru studenți, a relațiilor cu absolvenții și mediul de afaceri.

Strategia de dezvoltare instituțională ULIM este aplicată conform planurilor anuale de activitate ale Senatului ULIM, Consiliului pentru Asigurarea Calității, facultăților, catedrelor, departamentelor, centrelor, precum și pe domenii importante precum internaționalizarea și cercetarea, care prezintă practice și mecanisme de urmărire riguroasă, discutate și aprobate în ședința Senatului ULIM, conținând termene aferente realizării obiectivelor strategice, rezultatele fiind analizate în cadrul rapoartelor de activitate, făcute publice.

Parte integrantă a Strategiei de dezvoltare instituțională este politica de asigurare a calității, care vizează obiective concrete privind integrarea și aplicarea eficientă a reglementărilor naționale și internaționale cu privire la asigurarea calității în învățământul superior; dezvoltarea și perfecționarea sistemului de management al calității la toate nivelurile și structurile în vederea creșterii eficienței și eficacității acestuia prin îmbunătățirea evaluării și autoevaluării activității didactice și științifice, individuale și colective; revederea și îmbunătățirea sistemului de evaluare a activității, pe criterii obiective, astfel încât gradul de satisfacție personală să fie în acord cu efortul depus în interesul instituției; asigurarea unui grad ridicat de conștientizare a responsabilității pentru serviciile pe care universitatea le asigură comunității; îmbunătățirea continuă a calității serviciilor instructive-educative și de cercetare științifică etc.

Prin strategia definită, ULIM urmărește îndeplinirea misiunii asumate, respectarea valorilor și principiilor enunțate în Cartă, precum și atingerea obiectivelor propuse. Pe tot intervalul de raportare conducerea activităților în ULIM s-a bazat pe planuri operaționale cu durata de 5 ani, riguros întocmite.

Îndeplinirea obiectivelor se analizează periodic, potrivit regulamentelor în vigoare. Sistemul de conducere, în cadrul Consiliului de Administrare, iar anual Senatul universitar evaluează, pe baza Rapoartelor rezultatele și performanțele obținute de ULIM. Procedura este similară la nivelul facultăților. Planul strategic al ULIM este dezvoltat pe mai multe axe prioritare, fiecare dezvoltată pe obiective strategice. Realizarea obiectivelor stipulate în planul strategic se face prin implicarea partenerilor economici și sociali.

### **Organizarea sistemului de asigurare internă a calității**

Sistemul de asigurare a calității în cadrul ULIM este format din Consiliul pentru Asigurarea Calității (CpAC) la nivel instituțional, Departamentul de Asigurare a Calității și Comisiile de Asigurare a Calității la nivel de Facultate.

Consiliul pentru Asigurarea Calității (CpAC) care, conform Regulamentului de funcționare a CpAC este un organ consultativ al Senatului ULIM în domeniul asigurării și promovării culturii calității, realizând obiectivele strategice: integrarea și aplicarea eficientă a reglementărilor naționale și internaționale cu privire la asigurarea calității în

învățământul superior; dezvoltarea și perfecționarea sistemului de management al calității la toate nivelurile și structurile din universitate în vederea creșterii eficienței și eficacității acesteia prin îmbunătățirea evaluării și autoevaluării activității didactice și științifice, individuale și colective; revederea și îmbunătățirea sistemului de evaluare al activității individuale, pe criterii cât mai obiective, astfel încât gradul de satisfacție personală să fie în acord cu efortul depus în interesul instituției; asigurarea unui grad ridicat de conștientizare a responsabilității pentru serviciile pe care universitatea le asigură comunității; îmbunătățirea continuă a calității serviciilor instructive-educative și de cercetare științifică.

CpAC desfășoară activitatea pe două axe — dezvoltarea și monitorizarea/evaluarea calității, specificate în programul de activitate aprobat de Senatul ULIM, este preocupat de elaborarea, coordonarea și monitorizarea procedurilor și activităților de evaluare și asigurare a calității, raportează în fața Senatului ULIM rezultatele, formulează propuneri de îmbunătățire a calității educației și promovează cultura calității în cadrul întregii activități didactice și de cercetare științifică desfășurate în universitate.

La nivelul fiecărei facultăți din cadrul ULIM sunt constituite comisii pentru asigurarea calității, care își organizează activitatea în conformitate cu Regulamentul de funcționare a comisiei interne pentru asigurarea calității în cadrul facultății, având rolul de a asigura buna desfășurare a activităților privind asigurarea și evaluarea calității din facultăți, în strânsă colaborare cu CpAC.

Activitatea comisiilor este asistată logistic de către Departamentul de Asigurare a Calității. Este încurajată și asigurată implicarea studenților în managementul calității, prin prezența și activitatea reprezentanței acestora în procesele și structurile de asigurare a calității.

CpAC participă la elaborarea Raportului de activitate al ULIM, adus la cunoștința beneficiarilor și celorlalte părți interesate, prin afișare pe pagina Web și punere la dispoziția organismelor abilitate pentru evaluarea externă a calității serviciilor de educație și cercetare științifică. Pe baza acestui raport, se elaborează propuneri de îmbunătățire a calității serviciilor.

DAC în cooperare cu CpAC urmăresc apariția actelor normative în domeniul asigurării calității emise de European University Association (în care ULIM este membră) în vederea alinierii cadrului de asigurare a calității, a procesului de învățământ și cercetare la cerințele de pe plan european. Se realizează procese de benchmarking referitoare la cadrul asigurării calității din universitățile europene, în vederea identificării punctelor forte și slabe ale ULIM și a îmbunătățirii continue a calității activității desfășurate.

Conexiunile facultăților cu facultățile de profil similar din țară și străinătate se realizează în diferite moduri: contacte la nivel instituțional, participarea în comisii de lucru în foruri academice, contacte la nivel personal între cadre didactice și/sau

cercetători, participări în comisii de concurs studențești sau în comisii de doctorat, organizări de conferințe etc.

În cadrul ULIM se promovează și implementează cultura calității la nivelul activităților specifice: învățământ, cercetare științifică, management instituțional, administrativ și financiar-contabil. Politica universității în domeniul asigurării calității ține cont de centrarea activității pe student și rezultatele învățării, precum și educațional – în sensul promovării principiilor, valorilor, normelor etice și de comportament profesional și social (Codul de etică și deontologie profesională a personalului științific și științifico-didactic a Universității Libere Internaționale din Moldova); Codul de etică al studenților la ciclul I – licență, ciclul II – master, ciclul III – doctorat în cadrul ULIM.

Studenții universității sunt parteneri de dialog constructiv în toate procesele de asigurare și evaluare a calității și decizionale derulate la nivel instituțional, fiind implicați în toate structurile de adoptare a deciziilor (reprezentanții studenților, aleși prin vot secret, sunt membri cu drepturi depline în Senatul ULIM, Consiliile facultăților, CpAc și Comisiile pentru asigurarea calității de la facultăți, participă activ la ședințe, activitățile de monitorizare și evaluare a calității).

Rezultatele Sondajului anonim, care reflectă opinia studenților privind toate aspectele procesului educațional, sunt discutate atât în ședința Senatului ULIM, cât și în ședințele catedrelor și Consiliile facultăților cu participarea studenților.

ULIM dispune de proceduri adecvate pentru soluționarea sesizărilor și contestațiile studenților privitor la calitatea proceselor de educație, acestea fiind specificate în regulamentele interne. Toate aceste proceduri sunt transparente, actele normative interne fiind puse la dispoziția studenților, prezentate în cadrul orelor de tutorat și accesibile pe pagina web a instituției.

### **Politici și strategii privind asigurarea calității**

Evaluarea calității procesului de predare învățare este o activitate permanentă, care se încheie cu rapoarte prezentate în fața Senatului ULIM, discutate ulterior în ședințele catedrelor și consiliilor facultății cu aprobarea unor decizii sustenabile în vederea asigurării îmbunătățirii situației, rapoarte anuale despre activitatea didactică și de cercetare întocmite pe diferite niveluri: cadru didactic, catedre și facultăți, departamente, universitate.

Rapoartele se încheie cu un plan de măsuri de îmbunătățire a calității pentru anul următor, rezultate din analiza privind asigurarea calității pentru anul anterior și din schimbul de bune practici cu universități din străinătate sau din țară în cadrul activităților comune realizate de cadrele didactice în diferite proiecte, participare la conferințe, mobilități academice etc.

De asemenea, unele măsuri rezultă din parteneriatele cu angajatorii, comunicarea permanentă cu studenții și absolvenții programelor de studii sau din activitățile cotidiene ce vizează asigurarea calității. Propunerile catedrelor și facultăților sunt discutate în

cadrul CpAC și se formulează anual un set de măsuri care sunt implementate la nivel de universitate.

Instituția promovează analiza în rapoartele anuale la nivel de catedre și facultate nu doar a aspectelor pozitive, dar și a celor negative ale asigurării interne a calității (analiza SWOT), practici care deja au fost implementate, deși incomplet.

Universitatea asigură, prin regulamentele și metodologie proprie mobilitatea academică a studenților, cadrelor didactice și a personalului auxiliar.

### 3. CERINȚELE STANDARDULUI ISO9001:2015 ȘI IMPLEMENTAREA LOR

Universitatea Liberă Internațională din Moldova (ULIM) implementează un Sistem de Management al Calității (SMC) bazat pe cerințele standardului ISO 9001:2015, corelate cu European Standards and Guidelines (ESG) pentru Asigurarea calității în învățământul superior.

SMC al ULIM este conceput și aplicat în baza unei abordări sistemice, procesuale și orientate spre îmbunătățire continuă, asigurând eficiența, transparența și coerența proceselor academice și administrative, oferind studenților, profesorilor și partenerilor instituționali un mediu educațional de excelență.

#### 3.1. Aplicarea cerințelor ISO 9001:2015 în managementul calității la ULIM

În conformitate cu ISO 9001:2015, ULIM aplică cele șapte principii fundamentale ale managementului calității, după cum urmează.

##### 1. *Orientare către client*

ULIM își fundamentează activitatea pe identificarea și satisfacerea cerințelor și așteptărilor studenților, angajatorilor și partenerilor academici prin:

- implementarea unui sistem instituțional de feedback;
- evaluarea periodică a satisfacției beneficiarilor;
- corelarea programelor de studii cu cerințele pieței muncii și evoluțiile științifice.

##### 2. *Leadership și guvernare universitară*

Conducerea universității:

- stabilește politica și obiectivele calității;
- asigură integrarea cerințelor SMC în procesele instituționale;
- promovează cultura organizațională orientată spre performanță și responsabilitate.

##### 3. *Implicarea personalului*

ULIM asigură:

- participarea activă a personalului didactic și administrativ la procesele de asigurare a calității și la dezvoltarea instituțională;

- promovarea unei culturi organizaționale bazate pe colaborare, inovare și responsabilitate profesională;

- dezvoltarea profesională continuă și susținerea inițiativelor academice și științifice;

- mecanisme transparente de evaluare și recunoaștere a performanței.

#### 4. *Abordare bazată pe proces*

Toate activitățile academice și administrative sunt structurate pe procese clar definite, documentate și monitorizate, cu stabilirea responsabilităților, indicatorilor de performanță și a interacțiunilor dintre procese.

#### 5. *Îmbunătățire continuă*

ULIM aplică principiul îmbunătățirii continue prin:

- evaluări periodice interne și externe ale proceselor educaționale și administrative;

- revizuirea sistematică a proceselor și documentației SMC;

- implementarea planurilor de acțiuni pentru creșterea performanței instituționale;

- dezvoltarea competențelor profesionale ale cadrelor didactice și personalului administrativ, prin programe de formare și perfecționare continuă;

- susținerea inițiativelor orientate spre inovare și eficientizarea activităților academice și administrative.

#### 6. *Luarea deciziilor bazată pe dovezi*

Deciziile manageriale se fundamentează pe:

- analiza indicatorilor de performanță;

- rezultatele auditului intern;

- analiza datelor obținute din sondaje și evaluări instituționale.

#### 7. *Managementul relațiilor*

ULIM dezvoltă și menține relații durabile cu:

- partenerii academici naționali și internaționali;

- mediul economic și social;

- organismele de reglementare și evaluare.

### **3.2 Monitorizarea, evaluarea și îmbunătățirea conformității**

Conform cerințelor ISO 9001:2015 (clauzele 9 și 10), ULIM implementează mecanisme sistematice de monitorizare, evaluare și îmbunătățire.

#### 1. *Monitorizare continuă:*

- audituri interne anuale ale SMC;

- evaluarea satisfacției studenților și personalului;

- monitorizarea indicatorilor de performanță educațională și administrativă;

- analiza periodică în cadrul ședințelor de management.

## 2. Acțiuni corective și îmbunătățire

- identificarea și tratarea neconformităților;
- implementarea planurilor de măsuri corective;
- analiza cauzelor și prevenirea reapariției neconformităților;
- actualizarea documentației și instruirea personalului.

Prin implementarea ISO 9001:2015, ULIM asigură funcționarea coerentă și eficientă a Sistemului de Management al Calității (SMC), consolidând cultura organizațională orientată spre responsabilitate, transparență și performanță instituțională. Conformitatea cu standardele internaționale permite universității să ofere studenților și cadrelor didactice un mediu educațional competitiv și recunoscut pe plan internațional.

## 4. STRUCTURA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII LA ULIM

### 4.1. Structura SMC la ULIM

Pentru a asigura conformitatea cu ISO 9001:2015, ULIM a implementat un Sistem de Management al Calității (SMC) care cuprinde următoarele componente esențiale:

**1. Politica de asigurare a calității** – document strategic care definește angajamentul universității față de excelență academică și îmbunătățire continuă.

*Politica de Asigurare a Calității în ULIM vizează următoarele aspecte principale:*

- promovarea unui proces de instruire și educație de calitate, centrat pe nevoile studenților și corelat cu cerințele pieței muncii;
- elaborarea, monitorizarea și implementarea programului instituțional de asigurare a calității în organizarea și desfășurarea activităților didactice;
- promovarea calității procesului de instruire și educație, a performanțelor studenților și a satisfacției studenților;
- armonizarea și compatibilizarea cu programe de studii similare de la nivel național și internațional.
  - *Evaluarea sistematică și îmbunătățirea calității ofertei educaționale*
  - evaluarea internă anuală a programelor de studii, bazată pe standarde de calitate naționale și internaționale;
  - analiza și revizuirea finalităților de studii, planurilor de studii și a curriculumurilor în concordanță cu dinamica pieței muncii și prevederile Nomenclatorului domeniilor de formare profesională și al specialităților privind pregătirea specialiștilor în învățământul superior;
  - evaluarea externă a planurilor de studii, noi aprobate, în vederea autorizării acestora, a programelor de studii pentru acreditare și a programelor de studii pentru reacreditare;

– analiza nevoilor, evaluarea satisfacției angajatorilor, implementarea de strategii integrate de educație și cercetare științifică.

- *Participarea activă a studenților la procesul de asigurare a calității*

– integrarea reprezentanților studenților în structurile decizionale la toate nivelurile: plan de studii/facultate / universitate;

– implicarea studenților în procesul de instruire, educație și cercetare;

– evaluarea sistematică a satisfacției studenților privind calitatea studiilor și a proceselor în Universitate.

- *Dezvoltarea și îmbunătățirea calității resurselor umane și activității de cercetare*

– formarea și consolidarea unei culturi instituționale a calității în cadrul comunității academice, în cadrul căreia conștientizarea fiecărui cadru didactic și a fiecărui student vizavi de calitatea proceselor de predare-învățare și cercetare va reprezenta preocuparea permanentă a celor care dețin atribuții în domeniul asigurării calității;

– selectarea, dezvoltarea și managementul performanțelor personalului didactic pentru asigurarea competențelor necesare de cercetare, instruire și predare;

– evaluarea internă periodică a performanțelor resurselor umane, bazată pe criterii de calitate instituționale.

- *Transparența și comunicarea privind asigurarea calității*

– asigurarea accesului liber la informațiile referitoare la calitate pentru întreaga comunitate academică;

– extinderea gradului de cooperare la nivel regional, național, internațional;

– actualizarea și publicarea periodică a informațiilor referitoare la oferta educațională și alte servicii pentru comunitate.

**2. Obiectivele calității** – stabilite anual, în conformitate cu cerințele standardelor internaționale și nevoile ULIM.

Obiectivele calității la Universitatea Liberă Internațională din Moldova (ULIM) sunt stabilite anual, în corelare cu cerințele standardelor internaționale, legislația națională și prioritățile instituționale. Acestea sunt integrate în Strategia de dezvoltare instituțională a ULIM pentru anii 2025–2030 și sunt formulate astfel încât să permită monitorizarea și evaluarea realizării lor.

Conform informațiilor disponibile în Politica de Asigurare a Calității în ULIM, universitatea și-a propus următoarele obiective strategice privind asigurarea calității.

- Integrarea și aplicarea eficientă a reglementărilor naționale și internaționale cu privire la asigurarea calității în învățământul superior.

- Dezvoltarea și perfecționarea sistemului de management al calității la toate nivelurile și structurile din universitate, în vederea creșterii eficienței și eficacității acestuia, prin îmbunătățirea evaluării și autoevaluării activității didactice și științifice, individuale și pe colective.

- Revizuirea și îmbunătățirea sistemului de evaluare a activității individuale, pe criterii cât mai obiective, astfel încât evaluarea performanței să reflecte în mod echitabil contribuția individuală la realizarea obiectivelor instituționale

**3.Proceduri și instrucțiuni operaționale** – documente care descriu modul de desfășurare a proceselor educaționale și administrative.

Procedurile și instrucțiunile operaționale ale ULIM descriu modul de desfășurare a proceselor educaționale și administrative, asigurând eficiența și conformitatea acestora cu cerințele de calitate. Aceste documente sunt elaborate în conformitate cu legislația națională și standardele internaționale aplicabile și sunt aprobate și actualizate conform procedurilor interne.

Actele normative disponibile pe pagina oficială a Universității Libere Internaționale din Moldova (ULIM) acoperă o gamă largă de aspecte legate de organizarea și funcționarea instituției, sunt disponibile comunității academice. Aceste documente includ regulamente, metodologii și coduri de etică care stabilesc standardele și procedurile pentru diverse activități academice și administrative.  
<https://ulim.md/ro/acte-normative/>

**4.Managementul documentelor** – asigură actualizarea, controlul și arhivarea corespunzătoare a tuturor documentelor relevante pentru SMC.

Managementul documentelor în cadrul ULIM asigură actualizarea, controlul și arhivarea corespunzătoare a tuturor documentelor relevante pentru Sistemul de Management al Calității (SMC), în conformitate cu procedurile interne aprobate. Acest proces este reglementat prin documente oficiale care stabilesc procedurile și responsabilitățile aferente.

Regulamentul privind eliberarea, circuitul, accesul și păstrarea documentelor în ULIM stabilește responsabilitățile și fluxurile de gestionare a documentelor, inclusiv clasificarea, elaborarea, aprobarea, distribuirea și arhivarea acestora conform unor proceduri bine definite, asigurând integritatea și accesibilitatea informațiilor.

Pentru gestionarea documentelor electronice, ULIM utilizează soluții informatice care asigură stocarea securizată, controlul versiunilor și trasabilitatea modificărilor (stisc.gov.md).

Implementarea acestor proceduri și instrumente asigură conformitatea cu standardele internaționale de calitate și sprijină eficiența operațională a ULIM.

**5.Evaluarea performanței și monitorizarea indicatorilor** – utilizarea unor indicatori măsurabili pentru analiza eficienței proceselor.

Aceste procese asigură analiza eficienței și eficacității activităților academice și administrative, contribuind la îmbunătățirea continuă a instituției.

*1. Tipuri de evaluare a activității de învățare a studenților*

Conform Regulamentului privind monitorizarea și evaluarea activității de învățare a studenților, ULIM utilizează trei tipuri principale de evaluare.

- Evaluarea inițială: realizată la începutul demersurilor instructiv-educative, aceasta stabilește nivelul la care se situează studenții, identificând cunoștințele și competențele anterioare necesare pentru noile procese de învățare.

- Evaluarea curentă (continuă/formativă): desfășurată pe parcursul perioadei de studiu a disciplinei, aceasta implică verificări sistematice pentru a monitoriza progresul studenților și a asigura atingerea obiectivelor educaționale.

- Evaluarea finală (sumativă): efectuată la sfârșitul unei perioade mai lungi de instruire, aceasta evaluează nivelul de realizare a competențelor și cunoștințelor dobândite de studenți.

### 2. Monitorizarea și evaluarea planurilor de învățământ.

ULIM a elaborat un Regulament privind inițierea, proiectarea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a planurilor de învățământ, care stabilește procedurile pentru asigurarea calității programelor de studii. Acest regulament prevede:

- inițierea și proiectarea planurilor de învățământ: stabilirea conținutului și structurii programelor de studii în conformitate cu cerințele pieței muncii și standardele educaționale;

- aprobarea planurilor de învățământ: validarea oficială a programelor de studii de către organele competente ale universității.;

- monitorizarea și evaluarea periodică: analizarea continuă a implementării planurilor de învățământ și ajustarea acestora pentru a răspunde nevoilor educaționale și cerințelor de calitate.

### 3. Utilizarea indicatorilor cheie de performanță (KPI)

Pentru a evalua succesul și progresul către obiectivele stabilite, ULIM utilizează indicatori cheie de performanță (KPI), care sunt metrici măsurabile reflectând eficiența proceselor. Acești indicatori permit:

- evaluarea performanței academice: analizarea rezultatelor studenților, rata de promovare și satisfacția acestora față de procesul educațional;

- monitorizarea eficienței administrative: evaluarea proceselor interne, cum ar fi gestionarea resurselor, timpul de răspuns la solicitări și eficacitatea comunicării interne;

- identificarea ariilor de îmbunătățire: detectarea aspectelor care necesită optimizare și implementarea măsurilor corective pentru creșterea calității serviciilor oferite.

Prin implementarea unui sistem robust de evaluare a performanței și monitorizare a indicatorilor, ULIM își demonstrează angajamentul față de excelența academică și administrativă, asigurând un mediu educațional de înaltă calitate pentru studenți și personalul universitar.

**6. Audituri interne și externe** – verificarea periodică a conformității SMC cu cerințele ISO și ESG.

Auditurile interne și externe reprezintă componente esențiale ale Sistemului de Management al Calității (SMC) implementat de Universitatea Liberă Internațională din Moldova (ULIM). Aceste procese asigură verificarea periodică a conformității SMC cu cerințele standardului internațional ISO 9001:2015 și cu European Standards and Guidelines (ESG) pentru asigurarea calității în învățământul superior.

#### 1. Audituri interne

ULIM efectuează audituri interne regulate pentru a monitoriza și evalua eficacitatea proceselor academice și administrative. Aceste audituri au scopul de a identifica neconformitățile și de a implementa măsuri corective și preventive, contribuind la îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității.

#### 2. Audituri externe și acreditări

ULIM a obținut acreditări importante prin intermediul auditurilor externe realizate de agenții specializate.

1. Acreditarea instituțională de către Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior (ARACIS). Universitatea Liberă Internațională din Moldova acreditată prin decizia Consiliului Agenției Române de Asigurare a Calității în Învățământul Superior Nr. 6972 din 21.12.2023, prin ordinul Ministerului Educației și Cercetării al Republicii Moldova Nr. 99 din 31.01.2024.

2. Acreditarea programelor de studii de către Agenția Națională de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare (ANACEC). Programele de studii superioare de licență și master oferite de ULIM au fost evaluate și acreditate de Agenția Națională de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare (ANACEC).

Aceste audituri și acreditări externe confirmă angajamentul ULIM față de standardele internaționale de calitate și asigură recunoașterea diplomelor absolvenților pe plan internațional.

**7. Acțiuni corective și preventive** – mecanisme pentru identificarea și remedierea neconformităților.

Acțiunile corective și preventive sunt esențiale în cadrul Sistemului de Management al Calității (SMC) al Universității Libere Internaționale din Moldova (ULIM), asigurând identificarea și remedierea neconformităților, precum și prevenirea apariției acestora.

#### 1. Definiții:

*Acțiune corectivă: măsură luată pentru a elimina cauzele unei neconformități detectate, prevenind reapariția acesteia.*

*Acțiune preventivă: măsură luată pentru a elimina cauzele unei neconformități potențiale, prevenind apariția acesteia.*

#### 2. Procedura de gestionare a acțiunilor corective și preventive la ULIM

ULIM urmează o procedură standardizată pentru gestionarea acțiunilor corective și preventive, care include următoarele.

- Identificarea neconformităților. Prin audituri interne, evaluări periodice sau sesizări din partea părților interesate.
- Analiza cauzelor. Determinarea factorilor care au condus la neconformități pentru a stabili măsuri eficiente de corecție sau prevenire.
- Stabilirea acțiunilor. Definirea măsurilor corective sau preventive necesare pentru a elimina cauzele identificate.
- Implementarea acțiunilor: aplicarea măsurilor stabilite într-un interval de timp definit.
- Verificarea eficacității: monitorizarea și evaluarea rezultatelor pentru a asigura că acțiunile întreprinse au fost eficiente.

### 3. Responsabilități

Responsabilitățile în gestionarea acțiunilor corective și preventive sunt distribuite astfel:

- personalul implicat - identifică și raportează neconformitățile sau riscurile potențiale;
- coordonatorii de procese - analizează cauzele neconformităților și propun acțiuni corective sau preventive.;
- echipa de management al calității - supraveghează implementarea și verifică eficacitatea acțiunilor întreprinse.

### 4. Documentare și înregistrări

Toate acțiunile corective și preventive sunt documentate conform procedurilor interne ale ULIM, asigurând trasabilitatea și monitorizarea eficientă a acestora. Prin implementarea riguroasă a acestor proceduri, ULIM își demonstrează angajamentul față de îmbunătățirea continuă și menținerea standardelor înalte de calitate în toate activitățile sale.

*Această structură asigură o gestionare eficientă a resurselor și menținerea unor standardele ridicate în procesul educațional.*

## 4.2. Principalele procese din cadrul SMC la ULIM

SMC se bazează pe un model de interacțiune a proceselor, în care fiecare componentă contribuie la atingerea obiectivelor strategice și la menținerea standardelor de calitate.

**Procesele sunt grupate în următoarele categorii:**

### A. Procese strategice

- Planificarea strategică și dezvoltarea instituțională
- Definirea politicii și obiectivelor de calitate
- Analiza riscurilor și oportunităților în educație și cercetare

### B. Procese principale (operaționale)

- Admiterea și înmatricularea studenților

- Organizarea și desfășurarea procesului de învățământ (licență, master, doctorat)
- Monitorizarea și evaluarea performanțelor academice ale studenților
- Elaborarea și revizuirea planurilor de învățământ și a programelor de studii
- Activități de cercetare științifică și inovare
- Dezvoltarea relațiilor internaționale și mobilitatea academică

#### *C. Procese-suport*

- Gestionarea resurselor umane și financiare
- Asigurarea infrastructurii educaționale și IT
- Administrarea documentației și arhivarea informațiilor
- Servicii de suport pentru studenți (consiliere, stagii, burse, incluziune socială)

#### *D. Procese de evaluare și îmbunătățire*

- Monitorizarea și analiza performanței proceselor universitare
- Audit intern și extern pentru verificarea conformității cu cerințele ISO 9001 și

ESG

- Aplicarea acțiunilor corective și preventive pentru optimizarea sistemului
- Obținerea și menținerea acreditărilor programelor de studii și certificărilor

instituționale

#### **Interacțiunea proceselor în cadrul SMC**

Toate aceste procese sunt interconectate și funcționează într-un sistem integrat, astfel încât fiecare activitate să contribuie la îndeplinirea obiectivelor ULIM în ceea ce privește calitatea educației și cercetării.

*Interacțiunea dintre procese este asigurată prin:*

- Fluxuri de comunicare între departamentele academice și administrative
- Utilizarea unui sistem digital de gestiune a documentației și monitorizare a

indicatorilor

- Mecanisme de control și raportare periodică privind performanța universitară

Rezultatul final al acestui sistem este un mediu educațional optimizat, eficient și orientat spre îmbunătățirea continuă, care sprijină dezvoltarea profesională a studenților și cadrelor didactice, precum și creșterea competitivității ULIM pe plan național și internațional.

#### **4.3. Documentația Sistemului de Management al Calității la ULIM**

Documentația Sistemului de Management al Calității (SMC) la Universitatea Liberă Internațională din Moldova (ULIM) este organizată pentru a asigura transparența, eficiența și trasabilitatea proceselor educaționale și administrative. Aceasta respectă cerințele ISO 9001:2015 și standardele internaționale de asigurare a calității în învățământul superior.

Documentația SMC este clasificată în patru categorii principale.

### **1. Manuale.**

Manualul Calității (MC) este documentul fundamental care definește cadrul general al Sistemului de Management al Calității (SMC) la ULIM. Acesta stabilește principiile, obiectivele, structura și responsabilitățile pentru implementarea, menținerea și îmbunătățirea calității în toate domeniile de activitate ale universității.

### **2. Proceduri**

Procedurile detaliază modul de desfășurare a activităților și sunt utilizate pentru controlul și îmbunătățirea proceselor la ULIM.

#### *Principalele proceduri SMC*

- Procedura de admitere și înmatriculare – reglementează procesul de selecție a candidaților.
- Procedura de desfășurare a lecțiilor și examenelor – stabilește regulile pentru organizarea activităților didactice.
- Procedura de evaluare a performanței studenților – definește metodele de examinare și notare.
- Procedura de acreditare a programelor de studii – asigură alinierea programelor la standardele naționale și internaționale.
- Procedura de audit intern – verifică implementarea și conformitatea proceselor academice și administrative.
- Procedura de gestionare a documentelor și arhivare – reglementează crearea, modificarea și păstrarea documentelor.

### **3. Formulare**

Formularele standardizate sunt utilizate pentru colectarea și gestionarea datelor, asigurând trasabilitatea și consistența informațiilor.

### **4. Înregistrări**

Înregistrările reprezintă documentele rezultate în urma aplicării procedurilor și formularelor, fiind utilizate pentru monitorizare și audit.

#### **Exemple de înregistrări**

#### **Documente de guvernare a calității**

- Procesele verbale ale ședințelor Consiliului pentru Asigurarea Calității (CpAC)
- Procesele verbale ale ședințelor Comisiilor pentru calitate la nivel de facultate
- Planuri și rapoarte anuale ale ULIM privind asigurarea calității

#### **Evaluare instituțională și de program**

- Rapoarte anuale de autoevaluare instituțională
- Rapoarte de autoevaluare a programelor de studii
- Portofoliile programelor de studii
- Rapoarte de acreditare și autorizare provizorie

### **Audit intern și extern**

- Rapoarte de audit intern ale calității
- Planuri de acțiuni corective rezultate din audit
- Rapoarte de audit extern (ANACEC, evaluatori externi)

### **Evaluarea personalului**

- Fișe de evaluare anuală a performanței cadrelor didactice
- Fișe de evaluare a personalului administrativ și tehnic
- Decizii privind acordarea gradelor didactice științifice

### **Monitorizarea satisfacției**

- Analize ale sondajelor anonime ale studenților
- Analize privind feedback-ul angajatorilor
- Rapoarte privind inserția profesională a absolvenților
- Rapoarte privind mobilitățile internaționale

### **Documente educaționale**

- Fișiere curriculare aprobate (planuri de învățământ, fișe discipline)
- Procese verbale ale comisiilor de susținere a tezelor
- Fișe de evaluare studenți (examen, test, proiect)
- sistemul informațional educațional

### **Colegiul ULIM**

- Rapoarte privind implementarea standardelor de calitate în Colegiu
- Sondaje privind satisfacția studenților din Colegiu
- Procese verbale ale comisiilor de calitate din Colegiu
- Fișe de evaluare cadre didactice din Colegiu
- Rapoarte de autoevaluare pentru programele profesional-tehnice

### **Gestionarea și actualizarea documentației SMC**

Pentru a menține actualitatea și eficiența documentației SMC, ULIM implementează un sistem de control documentar, care include:

- Revizuirea periodică a documentației (minim o dată pe an).
- Aprobarea modificărilor de către Senatul ULIM.
- Păstrarea versiunilor anterioare ale documentelor pentru audit.
- Asigurarea accesului controlat la documentația SMC pentru personalul autorizat.

Prin utilizarea unei documentații bine structurate și actualizate, ULIM asigură conformitatea cu cerințele internaționale și îmbunătățirea continuă a proceselor universitare.

#### 4.4. Sistemul de sondaje și chestionare utilizate în ULIM pentru asigurarea calității

Universitatea Liberă Internațională din Moldova aplică un sistem integrat de sondaje și chestionare, care sprijină implementarea și monitorizarea politicilor de asigurare internă a calității, în concordanță cu Standardele și Ghidurile ESG pentru Învățământul Superior (ESG 1.1–1.10) și cu cerințele ANACEC privind evaluarea programelor și a instituției. Aceste instrumente permit monitorizarea continuă a calității procesului educațional, evaluarea eficienței serviciilor universitare și analiza performanței academice la nivel instituțional și la nivel de program.

Sistemul de colectare a feedbackului este structurat pe trei direcții majore, corespunzătoare actorilor implicați și obiectivelor de calitate.

*I. Feedback extern (reprezentanți ai pieței muncii și absolvenți).* Aceste sondaje oferă o perspectivă independentă asupra relevanței și competitivității programelor de studii, contribuind la actualizarea profilului de formare și la consolidarea relațiilor ULIM cu angajatorii și mediul socio-economic.

*II. Feedback intern strategic (cadre didactice și evaluare academică).* Sondajele destinate personalului academic și proceselor de evaluare reciprocă furnizează date esențiale pentru analiza condițiilor de predare, dezvoltarea profesională și îmbunătățirea continuă a procesului educațional.

*III. Feedback intern operațional (studeni, activități de predare și servicii universitare).* Aceste instrumente monitorizează direct experiența studenților în ceea ce privește calitatea predării, organizarea stagiilor de practică, funcționarea serviciilor universitare și climatul academic general.

Prin utilizarea acestor sondaje, ULIM asigură un mecanism coerent, sistematic și bine documentat de evaluare și îmbunătățire a calității, facilitând procesele decizionale la nivel de Senat, facultăți, catedre și structuri administrative. Rezultatele sunt analizate periodic și integrate în planurile de acțiuni instituționale, garantând transparență, responsabilitate și orientare spre dezvoltare continuă.

##### *1. Sondajul opiniei angajatorilor privind satisfacția față de pregătirea absolvenților*

Acest sondaj este realizat anual de către Departamentul pentru Asigurarea Calității (DAC), în coordonare cu Consiliul pentru Asigurarea Calității al ULIM (CpAC). Instrumentul colectează feedback extern din partea angajatorilor, privind nivelul de pregătire teoretică, practică și competențială a absolvenților, precum și gradul de adecvare a formării academice la cerințele pieței muncii (Anexa ).

##### Rolul CpAC ULIM:

- validează metodologia și instrumentul de colectare a datelor;
- supraveghează desfășurarea procesului de sondare;
- analizează și interpretează rezultatele în raport cu politicile de calitate;

– formulează recomandări pentru optimizarea programelor de studii și a stagiilor de practică.

Rezultatele sunt prezentate și discutate în Senatul ULIM, în consiliile facultăților și catedrelor. Acestea servesc drept bază pentru:

- actualizarea planurilor de învățământ și a unităților de curs;
- consolidarea colaborărilor cu organizațiile partenere;
- optimizarea stagiilor de practică și a activităților de inserție profesională;
- identificarea noilor competențe solicitate de piața muncii.

Prin caracterul său sistematic și prin implicarea CpAC, sondajul contribuie la alinierea programelor de studii la standardele profesionale, la cerințele ESG/ENQA și la creșterea angajabilității absolvenților ULIM.

### 2. Studiul inserției absolvenților ULIM

Studiul inserției profesionale este realizat anual de către DAC, în coordonare cu CpAC. Acesta reprezintă unul dintre indicatorii esențiali solicitați de ANACEC în evaluarea instituțională și de program, fiind un instrument fundamental pentru monitorizarea parcursului profesional al absolvenților și evaluarea adecvării formării academice la cerințele pieței muncii (Anexa 3).

Chestionarul aplicat urmărește:

– situația profesională a absolvenților (angajare, continuarea studiilor, mobilitate profesională);

- gradul de angajare în domeniul de specializare;
- nivelul de satisfacție față de pregătirea obținută la ULIM;
- competențele care au facilitat angajarea și adaptarea la locul de muncă;
- necesitățile de actualizare curriculară, conform tendințelor pieței.

CpAC ULIM:

– aprobă și actualizează metodologia și instrumentul de colectare a datelor;

– supervizează procesul de administrare a sondajului și calitatea datelor colectate;

– analizează tendințele pe ani și pe programe de studii;

– formulează recomandări pentru creșterea angajabilității și relevanței programelor ULIM.

Rezultatele sunt prezentate anual în Senatul ULIM, apoi discutate în consiliile facultăților și catedrelor, constituind baza pentru:

– actualizarea planurilor de învățământ și a conținuturilor disciplinelor;

– dezvoltarea competențelor studenților;

– optimizarea stagiilor de practică și a parteneriatelor cu mediul profesional;

– elaborarea măsurilor de sprijin pentru tranziția absolvenților spre piața muncii;

– identificarea domeniilor de formare emergente și a competențelor cerute de angajatori.

Prin caracterul său longitudinal și prin integrarea în ciclul anual de evaluare internă a calității, studiul inserției absolvenților contribuie la:

- fundamentarea deciziilor strategice ale ULIM;
- alinierea programelor de studii la standardele ESG/ENQA (în special ESG 1.1, 1.2, 1.3, 1.9);
- demonstrarea eficienței academice și a relevanței socio-profesionale a programelor ULIM.

Acest instrument reprezintă un pilon al culturii calității universitare, asigurând o conexiune solidă între ULIM, absolvenți și piața muncii.

*Notă: Monitorizarea inserției profesionale a absolvenților este realizată în mod continuu de către catedre, pentru fiecare program de licență și masterat. Catedrele mențin și actualizează baza de date privind angajarea absolvenților, domeniul de activitate, continuarea studiilor și evoluția profesională, aceste informații fiind integrate în rapoartele anuale de autoevaluare ale programelor și utilizate în procesele de îmbunătățire curriculară.*

*3. Chestionarul privind satisfacția personalului academic și administrativ privind activitatea profesională și calitatea proceselor universitare la ULIM*

Acest chestionar este aplicat anual și reprezintă un instrument central al sistemului intern de asigurare a calității, oferind o imagine comprehensivă asupra satisfacției profesionale a personalului academic și administrativ, a climatului organizațional și a eficienței proceselor instituționale. Instrumentul permite evaluarea percepțiilor cu privire la organizarea activității didactice și de cercetare, comunicarea managerială, infrastructura de suport, dezvoltarea profesională și cultura academică.

Rolul DAC și CpAC ULIM

- coordonează elaborarea, revizuirea și administrarea instrumentului;
- monitorizează participarea și asigură funcționarea corectă a procesului de colectare a datelor;
- analizează rezultatele și le corelează cu indicatorii ESG (în special 1.5 – Asigurarea calității personalului, 1.6 – Resurse de învățare, 1.7 – Gestionarea informațiilor);
- formulează recomandări operaționale pentru îmbunătățirea climatului instituțional și a condițiilor de muncă.

Chestionarul include cinci domenii principale:

- 1) satisfacția profesională generală – percepția asupra propriei activități și a rezultatelor acesteia;
- 2) organizarea activității didactice și/sau administrative – claritatea sarcinilor, planificarea activităților, suport managerial;
- 3) resurse, infrastructură și suport instituțional – dotarea tehnică, accesul la resurse digitale, colaborarea cu serviciile administrative;

4) dezvoltare profesională și oportunități de evoluție în carieră – acces la formare, perspective de avansare, implicare în proiecte;

5) relații profesionale și cultură organizațională – colaborarea cu colegii, respectul instituțional și climatul psihosocial.

Instrumentul este adaptat astfel încât să fie relevant atât pentru personalul academic, cât și pentru cel administrativ (departamente universitare, secretariate, DIB - bibliotecă, IT, CCI - relații internaționale, servicii suport studenți), fără a include personalul tehnic auxiliar.

Rezultatele sunt analizate anual în:

- CpAC;
- Senatul ULIM;
- Consiliile facultăților și catedrelor;
- ședințele structurilor administrative.

Pe baza analizelor sunt formulate măsuri operaționale, integrate în:

- planurile de îmbunătățire ale facultăților;
- planurile de dezvoltare instituțională;
- programele de formare și dezvoltare profesională;
- strategiile de digitalizare și modernizare a infrastructurii.

Chestionarul contribuie la:

- monitorizarea continuă a culturii calității în ULIM;
- identificarea disfuncțiilor organizaționale (volum de muncă, comunicare managerială, resurse insuficiente);
- fundamentarea deciziilor manageriale pe evidențe;
- creșterea satisfacției și retenției personalului;
- alinierea la standardele ESG și la cerințele ANACEC privind gestionarea resurselor umane și a informațiilor.

Prin caracterul său sistematic și prin relevanța domeniilor investigate, chestionarul asigură un mecanism eficient de monitorizare a calității proceselor universitare și de consolidare a climatului academic și instituțional.

#### *4. Evaluarea reciprocă a calității predării (Peer-Review Instituțional)*

Evaluarea reciprocă a calității predării reprezintă un mecanism instituțional de monitorizare, analiză și îmbunătățire continuă a procesului educațional, realizat în conformitate cu ESG 1.3, ESG 1.4 și ESG 1.5. Procesul are rolul de a asigura transparența, obiectivitatea și coerența actului didactic, prin implicarea directă a cadrelor didactice din diferite facultăți ale ULIM în activități de observare și feedback profesionist.

*Evaluarea reciprocă urmărește:*

- analiza calității predării și evaluării studentului pe baza unor criterii instituționale standardizate;

- asigurarea unei perspective externe asupra activității didactice a cadrelor observate;
- identificarea bunelor practici didactice și diseminarea lor la nivel instituțional;
- optimizarea calității actului didactic prin feedback constructiv și recomandări concrete;
- contribuția la cultura calității, la responsabilizarea academică și la dezvoltarea profesională continuă.

Procesul este coordonat de CpAC ULIM și implementat de comisiile de asigurare a calității de la facultăți, în colaborare cu DAC.

Ciclul anual al peer-review-ului

1. Stabilirea perechilor de evaluare (facultate evaluatoare ↔ facultate evaluată), astfel încât anual pairingul să fie diferit (rotație).

2. Selectarea cadrelor didactice observatoare, dintre membrii CpAC și ai comisiilor de la facultăți.

3. Realizarea observațiilor la:

- prelegeri,
- seminare/lecții practice/laboratoare,
- examene finale.

4. Completarea grilelor standardizate (Anexa 5 și Anexa 6).

5. Transmiterea datelor către DAC și CpAC.

6. Analiza instituțională – sinteză pe facultăți, arii de performanță, indicatori ESG, de către CpAC.

7. Expunerea rezultatelor în ședința Senatului ULIM.

8. Formularea recomandărilor către facultăți, catedre și cadre didactice.

9. Monitorizarea implementării recomandărilor în anul universitar următor.

Evaluarea se realizează pe baza a două instrumente standardizate:

– Grila de observare a activităților didactice (prelegeri, seminare, lucrări practice, laboratoare) – Anexa 5, care include indicatori privind organizarea, calitatea științifică, relevanța, interacțiunea didactică și utilizarea resurselor didactice;

– Grila de observare a examenului final (oral, scris, mixt, online) – Anexa 6: evaluează organizarea, claritatea instrucțiunilor, relevanța și complexitatea subiectelor, obiectivitatea evaluării.

Grilele au o structură unificată cu scală de apreciere pe 5 trepte, pentru a permite comparabilitatea datelor între facultăți.

Rezultatele evaluării reciproce sunt utilizate pentru:

- actualizarea strategiilor didactice și a ghidurilor de evaluare;
- sprijinirea cadrelor didactice în dezvoltarea profesională;
- adaptarea programelor de formare continuă;
- optimizarea proceselor curriculare și metodologice;

- integrarea bunelor practici didactice în cultura academică ULIM;
- elaborarea rapoartelor pentru evaluarea externă și internațională.

Principii fundamentale ale evaluării reciproce a calității procesului didactic:

- obiectivitate — evaluarea se bazează exclusiv pe criteriile instituționale clare;
- transparență — procedurile și instrumentele sunt cunoscute tuturor cadrelor didactice;
- confidențialitate — observațiile individuale sunt utilizate doar în scop formativ.
- îmbunătățire continuă — accentul este pe dezvoltare, nu pe sancționare;
- egalitate de tratament — fiecare facultate este atât evaluatoare, cât și evaluată, într-un ciclu anual.

Evaluarea reciprocă contribuie la:

- creșterea coerenței și calității predării la nivel instituțional;
- consolidarea culturii interne a calității;
- armonizarea practicilor didactice la toate facultățile;
- alinierea proceselor didactice la standardele ESG și ANACEC;
- îmbunătățirea experienței de învățare a studenților.

#### *5. Sondajul anonim al studenților privind calitatea proceselor universitare*

Instrumentul utilizat pentru colectarea feedbackului studențesc poartă denumirea oficială: Chestionarul „Asigurarea calității studiilor universitare la ULIM în contextul exigențelor europene” (Anexa 7). Acest sondaj reprezintă un mecanism instituțional esențial al ULIM pentru evaluarea continuă a calității serviciilor educaționale, administrative și de suport, fiind corelat cu standardele ESG 1.3, ESG 1.5 și ESG 1.7, precum și cu cerințele ANACEC privind implicarea studenților în procesul de asigurare internă a calității.

Obiectivele sondajului:

- identificarea percepțiilor studenților privind calitatea procesului educațional;
- evaluarea eficienței serviciilor administrative și de suport;
- analiza climatului socio-emoțional și a relațiilor academice;
- colectarea sugestiilor pentru perfecționarea programelor de studii și a mediului de învățare.

Sondajul este realizat anual de Senatul ULIM, Rectorat și CpAC, cu suportul metodologic al DAC.

Completarea se realizează anonim, digital sau în format creion-hârtie, printr-un instrument standardizat (Google Forms sau echivalent).

Sondajul este unitar, dar este compus din două instrumente complementare.

Instrumentul 1 – Evaluarea percepției studenților privind calitatea serviciilor universitare și a proceselor educaționale. Include evaluarea:

- serviciilor administrative universitare (Rectorat, Secția Studii, Decanat, Catedre, Contracte Studenți);

- serviciilor educaționale (informare, îndrumare, mobilități, activități extracurriculare);
- facilităților (spații, igienă, cămin, servicii medicale, suport pentru studenții cu dizabilități);
- bazei materiale (laboratoare, bibliotecă, tehnologie digitală);
- climatului socio-emoțional și al relațiilor din comunitatea academică.

Acest instrument este aplicat online (Google Forms) sau în variantă tipărită, la nivelul întregii universități.

Instrumentul 2 – Evaluarea cadrelor didactice de către studenți. Aplicat separat, pe facultăți/program, include:

- comportamentul profesional și relația cu studenții;
- calitatea, actualitatea și coerența conținuturilor predate;
- utilizarea metodelor interactive și a tehnologiilor digitale;
- obiectivitatea evaluării;
- transparența criteriilor de evaluare;
- sprijinul acordat studenților;
- calitatea materialelor didactice.

Acest instrument poate fi aplicat digital (formular online configurat pentru fiecare facultate) sau prin fișe individuale distribuite studenților.

Deși instrumentele sunt aplicate separat, ele sunt analizate unitar, întrucât împreună oferă:

- o imagine completă asupra calității proceselor universitare (macro nivel);
- informații detaliate privind activitatea academică a cadrelor didactice (micro nivel).

DAC realizează prelucrarea datelor, iar CpAC:

- validează metodologia,
- interpretează rezultatele,
- stabilește măsurile corective și propunerile de îmbunătățire,
- transmite recomandările către Senat, facultăți și catedre.

Rezultatele sunt discutate în Senat, în consiliile facultăților și la nivelul catedrelor, fiind utilizate pentru:

- îmbunătățirea serviciilor administrative și educaționale;
- actualizarea programelor de studii;
- dezvoltarea competențelor cadrelor didactice;
- modernizarea infrastructurii;
- consolidarea politicilor de prevenire a hărțuirii și de promovare a unui mediu inclusiv.

Principii ale aplicării sondajului:

- anonimitate și confidențialitate;

- participare voluntară și informată;
- transparență;
- îmbunătățire continuă.

#### 6. Evaluarea semestrială a cursurilor și a activității de predare (licență și master)

Evaluarea semestrială a cursurilor reprezintă unul dintre principalele instrumente de feedback intern utilizate de ULIM pentru monitorizarea și îmbunătățirea calității actului didactic. Sondajul este aplicat la nivelul tuturor disciplinelor din cadrul programelor de licență și master, având un rol esențial în:

- identificarea punctelor forte și a aspectelor care necesită îmbunătățire în activitatea de predare;
- consolidarea culturii calității prin implicarea studenților în evaluarea procesului educațional;
- fundamentarea deciziilor academice privind actualizarea curriculumului și dezvoltarea profesională a cadrelor didactice.

Instrumentul este standardizat la nivel ULIM și utilizat în mod unitar în toate facultățile (Anexa 8 – Chestionarul pentru evaluarea semestrială a cursurilor și a activității de predare).

##### 1. Obiectivele sondajului

- Evaluarea percepției studenților asupra calității predării la fiecare disciplină studiată semestrial.
- Identificarea gradului de adecvare a metodelor de predare, a suportului didactic și a instrumentelor digitale utilizate.
- Măsurarea gradului de transparență a evaluării și a obiectivității procesului de notare.
- Colectarea de sugestii directe pentru îmbunătățirea conținutului și organizării cursurilor.

2. Modul de aplicare. Chestionarul se aplică în fiecare semestru, la toate disciplinele din planurile de învățământ ale programelor de licență și master. Instrumentul este distribuit studenților:

- online (Google Forms sau platforma ULIM), sau
- în format fizic.

Sondajul este anonim, iar datele sunt procesate la nivel agregat de către facultăți și catedre.

##### 3. Structura chestionarului. Chestionarul include două componente principale.

###### A. Evaluarea percepției studentului asupra disciplinei și activității de predare

Itemii acoperă următoarele dimensiuni:

- claritatea și accesibilitatea conținuturilor;
- utilizarea metodelor de predare moderne și a tehnologiilor digitale;
- calitatea științifică a expunerii;

- transparența materialelor și a criteriilor de evaluare;
- interacțiunea profesor–student;
- organizarea timpului și eficiența structurii cursului;
- corectitudinea evaluării.

Fiecare item se evaluează pe o scală de la 1 (nesatisfăcător) la 5 (excelent).

B. Evaluarea generală a disciplinei în curriculum:

- interesul pentru continuarea studiilor cu același profesor;
- utilitatea cursului în formarea profesională;
- recomandări privind păstrarea sau actualizarea disciplinei în programul de studii.

4. Procesarea și discutarea rezultatelor. Rezultatele sunt analizate la nivel de:

- catedră – unde se discută raportul disciplinar și se decid măsuri imediate de îmbunătățire;
- consiliul profesoral al facultății – unde se analizează tendințele generale la nivel de program;
- decanat – care sintetizează datele semestriale și le integrează în raportările de calitate;
- CpAC ULIM – care monitorizează coerența procesului și aplică standardele ESG privind feedback-ul studenților (ESG 1.3, ESG 1.7).

Rezultatele sunt confidențiale, iar analizele se transmit în formă agregată pentru a proteja anonimatul studenților și integritatea academică.

5. Rolul instrumentului în asigurarea calității. Evaluarea semestrială contribuie la:

- îmbunătățirea imediată a activităților didactice;
- fundamentarea formării continue a cadrelor didactice;
- adaptarea curriculumului la nevoile studenților și la standardele profesionale;
- consolidarea transparenței și responsabilității instituționale;
- îndeplinirea cerințelor ESG privind implicarea studenților în evaluarea calității (ESG 1.1, 1.3, 1.7).

#### *7. Evaluarea stagiilor de practică*

Evaluarea calității stagiilor de practică constituie o componentă esențială a sistemului intern de asigurare a calității la ULIM, fiind realizată anual la nivel instituțional, facultății și de program, în conformitate cu standardele ESG 1.3, 1.7 și cu cerințele ANACEC privind relevanța profesională a studiilor.

Procesul de evaluare include trei surse complementare de informație:

1) Sondajul studenților privind calitatea stagiului de practică. Acest instrument (Anexa 9) colectează percepțiile studenților asupra organizării stagiului, calității supervizării academice, condițiilor oferite de organizația-gazdă, relevanței activităților pentru formarea profesională și utilității experienței practice.

Rezultatele permit identificarea punctelor forte și a dificultăților întâmpinate în aplicarea componentelor practice ale programelor de studii.

2) Analiza rapoartelor de practică și a documentelor curriculare. Catedrele examinează anual:

- coerența dintre obiectivele stagiului și activitățile realizate;
- calitatea portofoliilor de practică ale studenților;
- nivelul de achiziție a competențelor profesionale vizate în programele de studii.

3) Autoevaluarea coordonatorilor de stagiou. Coordonatorii completează fișa de autoevaluare (Anexa 10), prin care reflectă:

- modul de organizare și comunicare a sarcinilor către studenți;
- verificarea documentelor curriculare puse la dispoziție;
- colaborarea cu instituțiile-gazdă;
- monitorizarea și feedbackul oferit studenților;
- dificultățile întâmpinate și propunerile de îmbunătățire.

Autoevaluarea este însoțită de documente ilustrative (programă - curriculum, plan de activități, exemple de feedback etc.), contribuind la standardizarea și transparența procesului.

Rezultatele evaluării sunt sintetizate la nivel de:

- catedră – discuție asupra relevanței activităților practice și a dezvoltării competențelor profesionale;
- consiliul facultății – identificarea nevoilor de formare, actualizarea parteneriatelor de practică;
- Consiliul pentru Asigurarea Calității (CpAC) – analiza instituțională și formularea recomandărilor;
- Senatul ULIM – prezentarea anuală a concluziilor și a măsurilor de îmbunătățire.

Rezultatele sunt utilizate pentru:

- consolidarea rețelei de parteneri de practică;
- optimizarea organizării și supervizării stagiilor;
- actualizarea disciplinelor aplicative și a programelor de studii;
- creșterea relevanței profesionale a formării universitare.

### **Principii generale de utilizare a sondajelor în ULIM**

Sistemul de sondaje aplicat la nivel instituțional reprezintă un instrument central al mecanismelor interne de asigurare a calității. Toate sondajele sunt proiectate, administrate și analizate în conformitate cu principiile de mai jos.

1. *Colectare sistematică și orientată spre îmbunătățire continuă.* Sondajele sunt aplicate periodic, în mod coerent, pentru a monitoriza percepțiile și experiențele studenților, angajaților și partenerilor externi. Datele colectate susțin procesele de analiză și optimizare a calității programelor, serviciilor și activităților universitare.

2. *Confidențialitate și anonimat.* Toate sondajele destinate studenților, cadrelor didactice și altor membri ai comunității ULIM sunt administrate cu garantarea strictă a anonimatului și a confidențialității datelor, în conformitate cu regulamentele interne și normele etice.

3. *Transparență în analiza și utilizarea rezultatelor.* Rezultatele agregate sunt discutate la nivelul structurilor academice și administrative competente (catedre, facultăți, CpAC, Senat), fiind utilizate în mod explicit pentru luarea deciziilor și fundamentarea măsurilor de îmbunătățire.

4. *Corelare cu planificarea strategică și operațională.* Fiecare sondaj generează concluzii și recomandări care sunt integrate în planurile operaționale ale facultăților, în rapoartele anuale de autoevaluare și în planificarea strategică instituțională. Sondajele contribuie la monitorizarea implementării standardelor ESG și a cerințelor ANACEC.

5. *Coerență și evitarea repetării.* Instrumentele de sondare sunt armonizate într-un sistem unic, pentru a preveni suprapunerea itemilor și supraîncărcarea respondenților. Structura sondajelor este revizuită periodic, astfel încât fiecare instrument să răspundă unor obiective clare și să reflecte evoluția necesităților instituționale.

## 5. CONCLUZII ȘI PERSPECTIVE DE DEZVOLTARE

Sistemul de Management al Calității (SMC) implementat la Universitatea Liberă Internațională din Moldova (ULIM) constituie cadrul instituțional pentru asigurarea calității proceselor academice și administrative și pentru îmbunătățirea continuă a acestora. Prin aplicarea standardului ISO 9001:2015 și a European Standards and Guidelines (ESG), ULIM își consolidează mecanismele de guvernare și performanță instituțională.

### REZUMATUL PRINCIPALELOR DIRECȚII ALE SMC

Direcțiile strategice ale SMC sunt orientate spre asigurarea transparenței proceselor, creșterea performanței instituționale și consolidarea recunoașterii academice a ULIM.

#### 1. Consolidarea unui cadru normativ clar și eficient

Obiectiv: crearea și menținerea unui sistem de reglementare care să sprijine dezvoltarea calității educației și a proceselor administrative.

- Definirea și implementarea politicilor de calitate, în conformitate cu standardele internaționale (ISO 9001:2015, ESG) și reglementările naționale.
- Menținerea unui sistem transparent de documentare și gestionare a proceselor educaționale și administrative, pentru a asigura eficiența și trasabilitatea activităților.
- Integrearea feedback-ului studenților, cadrelor didactice și partenerilor instituționali în procesul de îmbunătățire continuă a activităților universitare.

## **2. Creșterea performanței academice și administrative**

Obiectiv: optimizarea proceselor educaționale și administrative pentru a îmbunătăți rezultatele academice și eficiența instituțională.

- Optimizarea proceselor de admitere, învățământ și evaluare, pentru o mai bună corelare cu cerințele pieței muncii și dezvoltarea competențelor studenților.
- Dezvoltarea unui sistem eficient de monitorizare și analiză a performanței, bazat pe indicatori de performanță măsurabili (KPI).
- Creșterea eficienței administrative prin digitalizarea proceselor universitare, automatizarea fluxurilor de lucru și utilizarea tehnologiilor moderne.

## **3. Îmbunătățirea culturii calității**

Obiectiv: crearea unui mediu academic care promovează excelența, inovația și dezvoltarea continuă.

- Promovarea unui mediu academic orientat spre excelență, inovare și dezvoltare profesională continuă.
- Consolidarea formării continue a personalului didactic și administrativ, prin cursuri, traininguri și programe de dezvoltare profesională în domeniul asigurării calității.
- Promovarea implicării active a studenților în procesele decizionale privind calitatea, prin consultare periodică și participare în organismele de conducere academică.

## **4. Recunoaștere și internaționalizare**

Obiectiv: creșterea vizibilității și recunoașterii ULIM la nivel național și internațional, prin consolidarea colaborărilor internaționale și alinierea la standardele globale.

- Obținerea și menținerea acreditărilor naționale și internaționale pentru toate programele de studii, conform cerințelor ANACEC, ARACIS și altor agenții internaționale de evaluare.
- Creșterea vizibilității ULIM prin extinderea parteneriatelor internaționale și participarea activă la proiecte academice globale și rețele universitare internaționale.
- Dezvoltarea programelor de studii în limbi străine, pentru a facilita accesul studenților internaționali și pentru a promova ULIM ca un centru educațional multicultural.

Direcțiile strategice ale SMC la ULIM urmăresc dezvoltarea unui sistem educațional modern, eficient și competitiv, bazat pe transparență, performanță și excelență academică.

Prin consolidarea cadrului normativ, îmbunătățirea performanței academice, promovarea culturii calității și creșterea recunoașterii internaționale, ULIM își propune să își consolideze poziția ca instituție academică competitivă la nivel regional și internațional.

## STRATEGII DE ÎMBUNĂTĂȚIRE A SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Pentru a asigura dezvoltarea și îmbunătățirea continuă a proceselor educaționale și administrative, Universitatea Liberă Internațională din Moldova (ULIM) adoptă strategii de consolidare a Sistemului de Management al Calității (SMC). Aceste strategii sunt menite să optimizeze procesele educaționale, să consolideze monitorizarea și evaluarea performanței, să dezvolte relațiile internaționale și să eficientizeze infrastructura academică și administrativă.

### 1. Optimizarea proceselor educaționale

Obiectiv: crearea unui sistem educațional flexibil, adaptabil la cerințele pieței muncii și la standardele internaționale.

- Revizuirea periodică a programelor de studii pentru a asigura alinierea la cerințele pieței muncii.
- Dezvoltarea și aplicarea metodelor moderne de predare și evaluare bazate pe tehnologie și inovație.
- Extinderea oportunităților de învățare interdisciplinară și colaborare internațională.

### 2. Întărirea mecanismelor de monitorizare și evaluare

Obiectiv: creșterea eficienței procesului de asigurare a calității prin monitorizare continuă, audit și analiză a performanțelor.

- Consolidarea sistemului de audit intern și a mecanismelor de evaluare externă pentru verificarea conformității cu standardele de calitate.
- Creșterea utilizării indicatorilor de performanță pentru analiza eficienței proceselor educaționale și administrative.
- Implementarea unor platforme digitale pentru colectarea și analiza feedback-ului din partea studenților și cadrelor didactice.

### 3. Dezvoltarea relațiilor internaționale și a mobilității academice

Obiectiv: extinderea parteneriatelor strategice și promovarea internaționalizării procesului educațional.

- Extinderea parteneriatelor cu universități internaționale, institute de cercetare și organizații din industrie.
- Creșterea participării ULIM la rețele academice globale și proiecte Erasmus+.
- Dezvoltarea cursurilor și programelor de studii în format online/hibrid pentru accesibilitate globală.

### 4. Creșterea eficienței proceselor administrative și infrastructurii

Obiectiv: digitalizarea și optimizarea proceselor interne pentru o mai bună gestionare a resurselor și a activităților academice.

- Automatizarea și digitalizarea proceselor de management academic și administrativ.

- Implementarea soluțiilor informatice pentru gestionarea documentelor și arhivarea electronică.
- Optimizarea resurselor financiare și materiale pentru a susține dezvoltarea instituțională.

Strategiile de îmbunătățire a Sistemului de Management al Calității la ULIM urmăresc optimizarea procesului educațional, consolidarea mecanismelor de monitorizare, dezvoltarea relațiilor internaționale și eficientizarea proceselor administrative. Prin aceste măsuri, ULIM urmărește consolidarea unui sistem instituțional modern, eficient și orientat spre performanță, capabilă să răspundă provocărilor educației globale și cerințelor pieței muncii.

### DIRECȚII VIITOARE DE DEZVOLTARE

ULIM își propune consolidarea poziției sale în mediul academic național și internațional, prin adaptarea dinamică la tendințele actuale în educație, cercetare și dezvoltare instituțională. Strategia viitoare a ULIM se axează pe patru direcții esențiale, care vizează creșterea recunoașterii internaționale, digitalizarea educației, consolidarea parteneriatelor academice și sociale, precum și promovarea sustenabilității.

#### **1. Consolidarea poziției ULIM ca instituție de referință în educație și cercetare**

Obiectiv: creșterea prestigiului și vizibilității ULIM în mediul academic național și internațional, prin promovarea excelenței în educație și cercetare.

- Creșterea vizibilității internaționale prin participarea la clasamente și evaluări academice relevante.
- Extinderea colaborărilor academice și de cercetare cu universități de top la nivel mondial.
- Dezvoltarea programelor de doctorat și cercetare interdisciplinară, pentru alinierea la tendințele globale din domeniul educației și științei.

#### **2. Promovarea educației bazate pe inovație și digitalizare**

Obiectiv: adaptarea proceselor educaționale și administrative la noile tehnologii, pentru a îmbunătăți accesibilitatea și eficiența învățământului superior.

- Integrarea tehnologiilor digitale și a instrumentelor de analiză a datelor în procesele educaționale și administrative, pentru optimizarea experienței de învățare.
- Dezvoltarea laboratoarelor digitale și a resurselor educaționale deschise, pentru a facilita accesul la informații și metode moderne de predare.
- Crearea platformelor de învățare online personalizate, pentru a asigura flexibilitate și adaptabilitate în procesul educațional.

#### **3. Consolidarea parteneriatelor academice și sociale**

Obiectiv: extinderea colaborărilor educaționale, culturale și științifice pentru creșterea vizibilității și recunoașterii ULIM la nivel național și internațional.

- Intensificarea relațiilor de cooperare cu universități și centre de cercetare internaționale, pentru schimb academic și colaborări în proiecte educaționale și științifice.
- Dezvoltarea unor inițiative educaționale interuniversitare, prin programe comune de studii, diplome duble și participare la rețele academice europene și internaționale.
- Creșterea implicării ULIM în proiecte culturale, sociale și de dezvoltare comunitară, prin parteneriate cu ONG-uri, instituții publice și alte organizații relevante.
- Promovarea educației continue și a învățării pe tot parcursul vieții, prin dezvoltarea de programe de formare profesională și recalificare pentru diverse categorii de beneficiari.

#### **4. Sustenabilitate și responsabilitate socială**

Obiectiv: dezvoltarea unei strategii de sustenabilitate instituțională și creșterea impactului social al ULIM.

- Dezvoltarea unei strategii de sustenabilitate instituțională, prin integrarea obiectivelor de dezvoltare durabilă (SDG) în politicile și practicile instituționale.
- Creșterea eficienței energetice și a utilizării resurselor în campusul universitar, prin implementarea de tehnologii ecologice și politici de reducere a consumului.
- Extinderea inițiativelor de responsabilitate socială și implicare comunitară, pentru consolidarea relației dintre universitate și societate.

Strategia de dezvoltare a ULIM urmărește consolidarea excelenței academice, adaptarea la noile tehnologii, dezvoltarea parteneriatelor internaționale și promovarea sustenabilității. Prin aceste direcții, ULIM își propune să rămână un centru educațional de prestigiu, capabil să răspundă cerințelor globale ale educației și cercetării contemporane, contribuind astfel la formarea unor generații de specialiști bine pregătiți și competitivi la nivel internațional.

## TERMENI ȘI DEFINIȚII

### *Definiții relevante în domeniul managementului calității*

<b>Termen</b>	<b>Definiție</b>
<b>Acreditare</b>	Procesul prin care o instituție de învățământ sau un program de studii este recunoscut oficial ca îndeplinind standardele de calitate necesare pentru a funcționa și a oferi calificări recunoscute.
<b>Agenția Națională de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare (ANACEC)</b>	Instituție publică responsabilă de evaluarea externă a calității și de asigurarea calității în educație și cercetare în Republica Moldova.
<b>Asigurarea calității</b>	Parte a managementului calității concentrată pe furnizarea încrederii că cerințele referitoare la calitate vor fi îndeplinite.
<b>Autorizare de funcționare provizorie (în învățământ)</b>	Act de înființare a instituției de învățământ/programului de studii, care îi acordă dreptul de a desfășura procesul de învățământ și de a organiza admiterea la studii.
<b>Calitate</b>	Măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci ale unui produs/serviciu îndeplinește cerințele.
<b>Calitatea educației</b>	Ansamblu de caracteristici ale unui program de studiu sau ale furnizorului acestuia, prin care sunt satisfăcute așteptările beneficiarilor de servicii de educație direcți și indirecti, precum și cerințele standardelor de calitate.
<b>Calitatea în învățământ</b>	Ansamblu de caracteristici ale unui program de studiu și ale ofertanților acestuia, prin care sunt satisfăcute așteptările beneficiarilor în raport cu standardele de calitate.
<b>Catedra</b>	Unitatea academică funcțională, care asigură producerea, transmiterea și valorificarea cunoașterii în unul sau mai multe domenii de specialitate.
<b>Controlul calității</b>	Partea managementului calității concentrată pe îndeplinirea cerințelor referitoare la calitate, în timpul operațiunilor procesului.
<b>Criteriu de evaluare</b>	Nivel de performanță prin intermediul căruia poate fi examinată posibilitatea atingerii anumitor obiective și/sau standarde.
<b>Curriculum</b>	Ansamblul planificat al experiențelor de învățare oferite de o instituție de învățământ, incluzând obiectivele, conținuturile, metodele de predare și evaluare.
<b>Evaluare externă a calității</b>	Procesul de evaluare realizat de către ANACEC pentru a verifica conformitatea programelor de studii și a instituțiilor de învățământ cu standardele de calitate stabilite.
<b>Evaluare internă/audit/autoevaluare a calității educației</b>	Proces realizat de către structurile instituționale responsabile de asigurarea calității, în baza unui regulament instituțional, în conformitate cu standardele naționale de referință.
<b>Facultatea</b>	Unitatea funcțională care elaborează și gestionează programe de studii.
<b>Feedback</b>	Informațiile colectate de la studenți, cadre didactice și alți parteneri instituționali referitoare la experiențele și percepțiile lor despre procesul educațional, utilizate pentru îmbunătățirea calității.

<b>Indicator de performanță (KPI)</b>	Instrument de măsurare care indică caracteristicile unui anumit criteriu de evaluare a calității programului de studiu și a activității instituției de învățământ.
<b>Învățământ profesional tehnic</b>	Formă de educație care asigură pregătirea profesională a elevilor și studenților pentru integrarea pe piața muncii, prin dezvoltarea competențelor specifice unui domeniu tehnic.
<b>Management al calității (în învățământ)</b>	Ansamblu de măsuri, aprobate în mod regulat la nivel instituțional sau național, orientate spre asigurarea calității învățământului.
<b>Plan de învățământ</b>	Ansamblul de discipline și activități programate pentru instruire și evaluare, reunite într-o concepție unitară din punct de vedere al conținutului formativ și al desfășurării în timp.
<b>Planificarea calității</b>	Partea managementului calității concentrată pe stabilirea obiectivelor calității și care specifică procesele operaționale necesare și resursele aferente pentru a îndeplini obiectivele calității.
<b>Reacreditare (în învățământ)</b>	Proces de evaluare externă periodică pentru menținerea acreditării.
<b>Servicii educaționale</b>	Rezultatele activităților didactice organizate/oferte de instituțiile de învățământ beneficiarilor, pe bază de contract de școlarizare, care au ca finalitate dobândirea titlurilor de calificare intelectuală corespunzătoare programelor de studii absolvite.
<b>Sistem de asigurare a calității în educație</b>	Totalitatea structurilor, resurselor și procedurilor prin care se asigură menținerea și îmbunătățirea continuă a calității educației, conform standardelor stabilite.
<b>Sistem de Management al Calității (SMC)</b>	Sistem de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea.
<b>Standard de evaluare</b>	Instrument de măsurare, asociat unui indicator de performanță, care reflectă cerință

### ABREVIERI

ANACEC	Agenția Națională de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare
ARACIS	Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior
CpAC	Consiliul pentru Asigurarea Calității
DAC	Departamentul de Asigurare a Calității
EEES	Spațiul European al Învățământului Superior
ESG	European Standards and Guidelines - Standardele și Ghidurile Europene pentru Asigurarea Calității
ISO	International Organization for Standardization - Organizația Internațională pentru Standardizare
KPI	Key Performance Indicators - Indicatori Cheie de Performanță
MC	Manualul Calității
SMC	Sistem de Management al Calității
ULIM	Universitatea Liberă Internațională din Moldova



**MANUALUL CALITĂȚII**  
**AL UNIVERSITĂȚII LIBERE INTERNAȚIONALE DIN MOLDOVA**  
**Standard ISO 9001:2015**

**ANEXE**

## Anexa 1

### Formulare și proceduri utilizate în SMC

Formularele și procedurile de management al calității reprezintă documente operaționale utilizate pentru aplicarea, monitorizarea și îmbunătățirea Sistemului de Management al Calității (SMC) în cadrul Universității Libere Internaționale din Moldova, inclusiv Colegiului ULIM. Acestea sunt elaborate, actualizate și aprobate în conformitate cu:

- standardul internațional ISO 9001:2015,
- Standardele și Liniile Directoare ESG pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior,
- recomandările ANACEC privind evaluarea internă a calității și documentarea proceselor instituționale.

Formularele asigură trasabilitatea proceselor de planificare, realizare, verificare și îmbunătățire, fiind utilizate în mod sistematic de către structurile instituționale (Rectorat, Senat, DAC, CpAC, facultăți, catedre și servicii administrative).

În cadrul SMC, ULIM utilizează două tipuri principale de documente:

1. Proceduri instituționale – descriu modul de desfășurare a proceselor academice și administrative, responsabilități, fluxuri informaționale și termene.
2. Formulare și instrumente standardizate – permit colectarea, înregistrarea și analiza datelor necesare pentru evaluarea și îmbunătățirea calității.

#### 1. Rolul formularelor în SMC

Formularele asigură implementarea mecanismului PDCA (Plan–Do–Check–Act), prin:

- colectarea sistematică a datelor relevante pentru calitate;
- analiza performanței academice și administrative;
- documentarea deciziilor de îmbunătățire;
- monitorizarea anuală a indicatorilor instituționali;
- corelarea politicilor de calitate cu ESG 1.1–1.10.

Instrumentele de colectare a feedbackului sunt integrate în ciclul anual de evaluare, iar rezultatele sunt discutate transparent la nivel de Senat, consilii de facultăți și catedre, fiind transformate în măsuri de îmbunătățire curriculară, didactică și administrativă.

Un set coerent de sondaje instituționale este utilizat pentru monitorizarea culturii interne a calității și pentru respectarea cerințelor ANACEC privind evaluarea programelor și a instituției. Aceste instrumente formează „sistemul de bază al calității ULIM”.

#### 2. Formulare utilizate pentru monitorizarea calității

În baza analizei interne și a recomandărilor de standardizare, ULIM menține un sistem consolidat și fără redundanțe de instrumente, centrat pe:

##### 2.1. Feedback extern (piața muncii și absolvenți)

Aceste instrumente oferă informații esențiale privind relevanța programelor de studii, inserția profesională și competențele absolvenților:

- *Sondajul angajatorilor privind satisfacția față de pregătirea absolvenților.* Permite colectarea feedbackului extern, evaluarea competențelor transversale, digitale și profesionale, precum și identificarea noilor necesități ale pieței muncii. (Instrument standardizat – Anexa 1)

- *Studiul inserției profesionale a absolvenților ULIM.* Monitorizează angajarea, relevanța studiilor, competențele utile și tendințele profesionale. Datele sunt utilizate în planificarea strategică și actualizarea curriculară.

#### 2.2. *Feedback intern strategic (cadre didactice)*

Aceste instrumente sunt utilizate pentru evaluarea climatului organizațional și a procesului educațional:

- Satisfacția personalului academic și administrativ

Evaluarea condițiilor de muncă, culturii academice, comunicării instituționale, dezvoltării profesionale, resurselor și climatului organizațional.

- Evaluarea reciprocă (peer-review) a calității predării

Observarea prelegerilor, seminarelor, lucrărilor practice și a examenelor finale, utilizând grilele standardizate. Procesul este confidențial, orientat exclusiv spre îmbunătățire continuă.

#### 2.3. *Feedback intern operațional (studeni, servicii, procese)*

Aceste instrumente colectează percepțiile studenților privind experiența academică:

- *Sondajul anonim anual al studenților privind calitatea proceselor universitare.* Evaluare globală: servicii administrative, infrastructură, proces didactic, sprijin educațional, relații academice, climat socio-emoțional, facilități. (Instrument standardizat – Anexa 6)

- *Evaluarea semestrială a cursurilor și activității de predare.* Feedback rapid, orientat spre îmbunătățirea metodei de predare, utilizarea tehnologiilor, transparența evaluării și relevanța conținuturilor.

- *Evaluarea stagiilor de practică*

- *Evaluare duală: studenți + autoevaluarea coordonatorului ULIM.* Permite analiza relevanței experienței practice și consolidarea parteneriatelor.

### 3. *Integrarea instrumentelor în SMC*

Toate formularele sunt integrate în procedurile instituționale privind:

- evidența documentelor de calitate (DAC);
- monitorizarea anuală a calității (CpAC);
- analiza în Senatul ULIM;
- analiza periodică la nivelul facultăților și catedrelor;
- planurile de acțiuni instituționale;
- raportările către ANACEC.

Fiecare instrument este însoțit de procedura operațională aferentă, care include:

- scop și domeniu de aplicare;
- responsabilități;
- frecvență;
- metodă de colectare;
- analiză și interpretare;
- flux decizional;
- arhivare și trasabilitate.

#### 4. Principii de utilizare a formularelor

Implementarea instrumentelor de colectare a datelor se desfășoară conform unor principii instituționale:

- Obiectivitate și transparență – instrumente standardizate, scală unică de apreciere.
- Confidențialitate și anonim – sondaje fără date personale identificabile.
- Utilizare orientată spre dezvoltare – accent pe îmbunătățirea continuă, nu pe evaluare sancționatorie.
- Comparabilitate anuală – indicatori constanți, analize longitudinale.
- Participare largă – implicarea studenților, cadrelor didactice, angajatorilor, absolvenților.
- Integrare strategică – utilizarea rezultatelor în decizii manageriale, dezvoltare curriculară și planificare instituțională.

#### 5. Lista oficială a instrumentelor SMC

În urma procesului de analiză, standardizare și eliminare a redundanțelor, ULIM utilizează următoarele formulare și chestionare oficiale în SMC:

1. Chestionar „Satisfacția angajatorilor privind pregătirea absolvenților ULIM”
2. Chestionar privind inserția profesională a absolvenților ULIM
3. Satisfacția personalului academic și administrativ privind activitatea profesională și calitatea proceselor universitare la ULIM
4. Grila de observare a activităților didactice
5. Grila de observare a examenului final
6. Sondajul anonim „ASIGURAREA CALITĂȚII STUDIILOR UNIVERSITARE LA ULIM ÎN CONTEXTUL EXIGENȚELOR EUROPENE”
7. Evaluarea anonimă a calității predării unității de curs / disciplinei
8. Evaluarea calității stagiului de practică
9. Autoevaluarea coordonatorului de stagiul de practică

Aceste instrumente formează un sistem coerent, complet și aliniat la standardele ESG și cerințele Ministerului Educației și Cercetării (MEC), precum și la criteriile și recomandările ANACEC, fără duplicări sau suprapuneri operaționale.

## CHESTIONARE INSTITUȚIONALE DE EVALUARE A PROGRAMELOR DE STUDII – CICLUL I (LICENȚĂ), CICLUL II (MASTER), CICLUL III (DOCTORAT)

**Anexa 2**

### CHESTIONAR „SATISFAȚIA ANGAJATORILOR PRIVIND PREGĂTIREA ABSOLVENȚILOR ULIM”

**Stimați parteneri,**

Vă rugăm să completați acest chestionar privind evaluarea nivelului de pregătire profesională a absolvenților ULIM. Opinia Dumneavoastră este importantă pentru îmbunătățirea programelor de studii și consolidarea colaborării dintre ULIM și mediul socio-economic.

Răspunsurile sunt confidențiale și vor fi utilizate exclusiv în scopul asigurării calității.

Vă mulțumim pentru participare și colaborare.

#### I. INFORMAȚII GENERALE

**1. Organizația (întreprinderea) pe care o reprezentați:** \_\_\_\_\_

**2. Angajați sau ați angajat în ultimii 3 ani absolvenți ULIM?**

Da    Nu

#### II. IMPLICAREA ORGANIZAȚIEI ÎN ACTIVITĂȚILE ULIM

**3. Participarea organizației dvs. la comisiile de licență și/sau master (ca membri sau președinți):**

Da    Nu    Ocazional

**4. Implicarea organizației dvs. în consultarea sau elaborarea unor documente ULIM (strategii, concepții, planuri de învățământ, curricule etc.):**

Da    Nu    Ocazional

**5. Modalități preferate de cooperare cu ULIM (selectați una sau mai multe):**

- Practică / Internship pentru studenți
- Participarea la activități educaționale și științifice
- Implicare în revizuirea programelor de studii
- Participare la evenimente de orientare profesională
- Altele: \_\_\_\_\_

#### III. EVALUAREA COMPETENȚELOR ȘI PREGĂTIRII PROFESIONALE A ABSOLVENȚILOR ULIM

**6. În ce măsură sunteți mulțumit de:**

Aspect evaluat	1	2	3	4
a) Pregătirea teoretică	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) Pregătirea practică	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) Competențele digitale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) Abilitățile de comunicare	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e) Lucrul în echipă și leadership	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f) Gândirea critică și rezolvarea problemelor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g) Etica profesională și responsabilitatea	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h) Adaptabilitatea și autoorganizarea	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*Scale: 1 – foarte nesatisfăcut · 2 – nesatisfăcut · 3 – satisfăcut · 4 – foarte satisfăcut*

**7. Care sunt principalele puncte forte ale absolvenților ULIM? (opțiuni multiple)**

<input type="checkbox"/>	Pregătirea teoretică
<input type="checkbox"/>	Pregătirea practică
<input type="checkbox"/>	Profesionalism

<input type="checkbox"/>	Responsabilitate / disciplină
<input type="checkbox"/>	Deschidere spre învățare
<input type="checkbox"/>	Competențe digitale
<input type="checkbox"/>	Altele:

**8. Care sunt principalele domenii care necesită îmbunătățire? (opțiuni multiple)**

<input type="checkbox"/>	Pregătirea teoretică
<input type="checkbox"/>	Pregătirea practică
<input type="checkbox"/>	Soft skills
<input type="checkbox"/>	Competențe digitale
<input type="checkbox"/>	Gândire critică
<input type="checkbox"/>	Cunoașterea legislației
<input type="checkbox"/>	Altele:

**9. Ce cunoștințe/abilități suplimentare considerați necesare?** \_\_\_\_\_

**10. Ce programe / domenii ULIM sunt cel mai solicitate de organizația dvs.?** \_\_\_\_\_

**IV. COLABORAREA VIITOARE**

**11. Intenționați să angajați absolvenți ULIM în viitor?**

Da    Nu    Da, cu următoarele condiții: \_\_\_\_\_

**12. Sunteți interesat de dezvoltarea cooperării cu ULIM?**

Da    Parțial    Nu

**V. RECOMANDĂRI**

**13. Ce modificări considerați necesare în programele de studii ULIM?**

<input type="checkbox"/>	Mai multă practică aplicată
<input type="checkbox"/>	Vizite organizaționale regulate
<input type="checkbox"/>	Combinarea domeniilor de formare
<input type="checkbox"/>	Actualizarea programelor după noile tehnologii
<input type="checkbox"/>	Formare continuă pentru cadrele didactice
<input type="checkbox"/>	Altele:

**14. Sugestii pentru îmbunătățirea pregătirii absolvenților ULIM:** \_\_\_\_\_

### Anexa 3

#### CHESTIONAR PRIVIND INSERȚIA PROFESIONALĂ A ABSOLVENȚILOR ULIM

Stimate absolvent!

Te rugăm să completezi acest chestionar care urmărește evaluarea integrării tale profesionale după absolvirea ULIM. Răspunsurile sunt anonime și vor fi utilizate exclusiv pentru îmbunătățirea programelor de studii și consolidarea relațiilor ULIM cu piața muncii.

Vă mulțumim pentru colaborare!

Rectoratul ULIM, Senatul ULIM, Consiliul pentru Asigurarea Calității

#### I. DATE GENERALE

##### 1. Facultatea absolvită / Programul de studii

---

##### 2. În prezent locuiți:

- Republica Moldova
- În străinătate

#### II. SITUAȚIA PROFESIONALĂ ACTUALĂ

##### 3. Care este situația dvs. actuală?

- Angajat
- Nu sunt angajat, urmez studii de master (alte studii)
- Angajat și student
- Nu sunt angajat
- Altă situație: \_\_\_\_\_

##### 4. Sunteți angajat în:

- Sectorul public
- Sectorul privat
- ONG
- Antreprenoriat
- Altceva \_\_\_\_\_

##### 5. Lucrați în:

- Republica Moldova
- Peste hotare

##### 6. Domeniul actual de muncă este:

- Conform specialității
- Domeniu conex
- Domeniu diferit
- Altceva: \_\_\_\_\_

##### 7. Cât timp după absolvire v-ați angajat?

- În timpul studiilor
- 1-3 luni
- 4-6 luni
- 7-12 luni
- Mai târziu

#### III. RELEVANȚA STUDIILOR PENTRU CARIERĂ

##### 8. În ce măsură considerați că studiile ULIM v-au ajutat să obțineți locul de muncă actual? \_\_\_\_\_

Scala 1-10.

##### 9. Ce competențe v-au ajutat cel mai mult la angajare? (răspuns multiplu, pe categorii)

- A. Competențe profesionale
- Cunoașterea domeniului

- Practica profesională
- Aplicarea tehnologiilor moderne
- B. Competențe transversale*
- Comunicare
- Lucru în echipă
- Gândire critică
- Gestionarea timpului
- Rezolvarea problemelor
- C. Competențe digitale*
- Utilizarea aplicațiilor profesionale
- Prelucrarea datelor
- Instrumente online pentru muncă colaborativă
- D. Competențe personale / adaptative*
- Gestionarea stresului
- Inițiativă
- Adaptabilitate
- Mobilizare personală

#### IV. SATISFAȚIA FAȚĂ DE PROGRAMUL ABSOLVIT

**10. Cum evaluezi contribuția ULIM la formarea dvs. profesională? (scala 1–10)**

- a) pregătirea teoretică \_\_\_\_
- b) pregătirea practică \_\_\_\_
- c) competențele digitale \_\_\_\_
- d) comunicarea \_\_\_\_
- e) gândirea critică \_\_\_\_
- f) etica profesională \_\_\_\_
- g) adaptabilitatea \_\_\_\_

**11. Ce recomandări aveți pentru îmbunătățirea programului de studii? (răspuns deschis)**

**Anexa 4**

**SATISFAȚIA PERSONALULUI ACADEMIC ȘI ADMINISTRATIV PRIVIND ACTIVITATEA  
 PROFESIONALĂ ȘI CALITATEA PROCESELOR UNIVERSITARE LA ULIM**

Stimate respondent!

Acest chestionar are ca scop evaluarea satisfacției cadrelor didactice și a personalului academic privind activitatea profesională, organizarea procesului educațional, climatul organizațional și suportul instituțional.

Rezultatele sunt utilizate de ULIM, CpAC și DAC exclusiv în formă agregată, pentru îmbunătățirea continuă a calității studiilor și a mediului academic.

Participarea este anonimă.

**I. Date generale (pentru analiză statistică)**

Vârsta: \_\_\_\_

Genul: M / F / Altul

Nivel de studii: Licență / Master / Doctorat

Vechimea în activitatea didactică: \_\_\_\_ ani

Vechimea în instituție: \_\_\_\_ ani

Statut: Cadru didactic / Cercetător / Personal academic-administrativ

**II. Satisfacția profesională general. Scală: 1 – foarte scăzut, 5 – foarte ridicat**

Item	1	2	3	4	5
Sunt satisfăcut(ă) de activitatea profesională pe care o desfășor.					
Sunt satisfăcut(ă) de rezultatele muncii mele.					

**III. Condițiile generale de muncă. Scală: 1 – foarte scăzut, 5 – foarte ridicat**

Item	1	2	3	4	5
Volumul de muncă este adecvat și bine normat.					
Programul de lucru este organizat eficient.					
Sarcinile sunt comunicate clar și la timp de către management.					
Dotarea tehnică a locului de muncă este satisfăcătoare.					
Mediul fizic (auditorii, spații, condiții sanitare) este adecvat.					

**IV. Organizarea activității didactice și de cercetare. Scală: 1 – foarte scăzut, 5 – foarte ridicat**

Item	1	2	3	4	5
Activitatea didactică este bine organizată la nivel de catedră/facultate.					
Beneficiez de suport adecvat pentru activitatea didactică (platforme, materiale, planificare).					
Activitatea de cercetare este bine coordonată la nivel instituțional.					
Universitatea oferă condiții favorabile pentru cercetare și publicare (proiecte, suport, resurse).					

**V. Satisfacția salarială și perspectivele de carieră. Scală: 1 – foarte scăzut, 5 – foarte ridicat**

Item	1	2	3	4	5
Consider că salariul este proporțional cu activitatea depusă.					
Sunt nevoit(ă) să caut venituri suplimentare.					
Există oportunități reale de dezvoltare în carieră în cadrul ULIM.					

**VI. Relațiile profesionale și climatul organizațional. Scală: 1 – foarte scăzut, 5 – foarte ridicat**

Item	1	2	3	4	5
Mă simt apreciat(ă) de management pentru munca depusă.					
Beneficiez de feedback obiectiv și constructiv din partea managerilor.					
Relațiile cu colegii sunt bazate pe cooperare și sprijin reciproc.					
Consider că pot influența, în mod rezonabil, deciziile academice și manageriale.					

**VII. Dezvoltarea profesională.** *Scală: 1 – foarte scăzut, 5 – foarte ridicat*

Item	1	2	3	4	5
Activitatea didactică contribuie la dezvoltarea mea profesională.					
Activitățile de cercetare contribuie la dezvoltarea mea profesională.					
Implicarea în proiecte și activități practice sprijină creșterea mea profesională.					

**VIII. Valoarea socială a activității.** *Consider că prin activitatea mea profesională aduc o contribuție valoroasă societății:*

- 1 – În cea mai mică măsură
- 2 – În măsură joasă
- 3 – În măsură medie
- 4 – În mare măsură
- 5 – În foarte mare măsură

**IX. Servicii administrative și suport instituțional.** *Scală: 1 – foarte scăzut, 5 – foarte ridicat*

Item	1	2	3	4	5
Sunt mulțumit(ă) de serviciile departamentelor universitare și ale secretariatelor.					
Sunt mulțumit(ă) de suportul IT și accesul la resurse digitale.					
Biblioteca și resursele electronice corespund nevoilor mele profesionale.					
Procedurile administrative sunt clare și eficiente.					

**Sugestii pentru îmbunătățirea mediului academic și a calității activității profesionale:**

---



---

**GRILA DE OBSERVARE A ACTIVITĂȚILOR DIDACTICE**

Numele, prenumele și titlul științific/didactic al cadrului didactic observat: \_\_\_\_\_

Facultatea: \_\_\_\_\_

Disciplina: \_\_\_\_\_

Grupa (nr. studenți): \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_ Ora: \_\_\_\_\_

Tipul activității observate: Prelegere / Seminar / Lecție practică / Laborator (se subliniază)

**INDICATORI DE PERFORMANȚĂ**

**Secțiunea A – Prelegere** (completată numai dacă activitatea observată este prelegere)

Nr.	Indicator	Excelent	Foarte bine	Bine	Satisfăcător	Nesatisfăcător
<b>1. Organizare</b>						
1.1	Punctualitate și gestionarea timpului	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2	Claritatea obiectivelor și structurii lecției	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3	Respectarea și accesibilitatea curriculumului	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2. Conținut și relevanță</b>						
2.1	Exactitatea științifică a conținutului	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2	Actualitatea și interdisciplinaritatea informațiilor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3	Coerența expunerii și adecvarea la nivelul grupei	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3. Prezentare și interacțiune</b>						
3.1	Calitatea limbajului și elocința	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2	Capacitatea de a implica studenții	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3	Utilizarea metodelor didactice moderne / digitale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Secțiunea B – Seminar / Lecție practică / Laborator** (completată numai dacă activitatea observată NU este prelegere)

Nr.	Indicator	Excelent	Foarte bine	Bine	Satisfăcător	Nesatisfăcător
<b>1. Organizare</b>						
1.1	Claritatea sarcinilor și instrucțiunilor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2	Structurarea logică a activităților	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2. Aplicabilitate și relevanță</b>						
2.1	Conexiunea dintre teorie și aplicații	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2	Adecvarea exercițiilor la nivelul studenților	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3	Încurajarea gândirii critice și analitice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3. Interacțiune și feedback</b>						
3.1	Calitatea feedbackului formativ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



MANUALUL CALITĂȚII  
AL UNIVERSITĂȚII LIBERE INTERNAȚIONALE DIN MOLDOVA  
Standard ISO 9001:2015

3.2	Implicarea studenților în discuții	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3	Utilizarea exemplelor aplicative	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**MEDIA GENERALĂ:** \_\_\_\_\_

Observații suplimentare: \_\_\_\_\_

Numele și prenumele observatorului: \_\_\_\_\_

Semnătura: \_\_\_\_\_

**GRILA DE OBSERVARE A EXAMENULUI FINAL**

Cadrul didactic examinator: \_\_\_\_\_

Facultatea: \_\_\_\_\_

Disciplina: \_\_\_\_\_

Grupa (nr. studenți): \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_ Ora: \_\_\_\_\_

Forma examenului: oral / scris / mixt / online (se subliniază)

**INDICATORI DE PERFORMANȚĂ**

Nr.	Indicator	Excelent	Foarte bine	Bine	Satisfăcător	Nesatisfăcător
<b>1. Organizare</b>						
1.1	Respectarea orarului și procedurilor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2	Claritatea instrucțiunilor oferite studenților	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3	Respectarea documentației obligatorii	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2. Relevanța și complexitatea examenului</b>						
2.1	Corespunderea subiectelor cu unitatea de curs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2	Complexitatea adecvată nivelului de studii	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3	Echilibrul dintre itemii teoretici și practici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3. Corectitudine și obiectivitate</b>						
3.1	Imparțialitatea evaluării	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2	Respectarea criteriilor de notare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3	Managementul corect al situațiilor speciale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**MEDIA GENERALĂ:** \_\_\_\_\_

Observații suplimentare: \_\_\_\_\_

Numele și prenumele observatorului: \_\_\_\_\_

Semnătura: \_\_\_\_\_

**SONDAJUL ANONIM „ASIGURAREA CALITĂȚII STUDIILOR UNIVERSITARE LA ULIM ÎN  
 CONTEXTUL EXIGENȚELOR EUROPENE”**

Senatul, Rectoratul și Consiliul universitar pentru asigurarea calității realizează acest sondaj în scopul cunoașterii opiniei studenților privind calitatea studiilor la ULIM. Chestionarul este destinat exclusiv studenților. Rezultatele, generalizate și prelucrate statistic, vor servi la îmbunătățirea calității procesului educațional.

Vă rugăm să completați cu atenție chestionarul, ținând cont de următoarele:

- a) sondajul este anonim;
- b) citiți atent întrebările și variantele de răspuns înainte de a bifa;
- c) răspundeți sincer și imparțial;
- d) opiniile sau sugestiile neincluse în chestionar pot fi indicate la final.

*Informație generală*

Indicați facultatea la care studiați: Facultatea \_\_\_\_\_

Specialitatea / programul de masterat-doctorat \_\_\_\_\_

Anul de studii \_\_\_\_\_

Ciclul (subliniați): licență / masterat / doctorat

**I. Evaluarea calității serviciilor administrative, educaționale și a facilităților universitare**

În ce măsură calitatea serviciilor existente la universitate/facultate corespunde așteptărilor dvs.? (Selectați câte un răspuns pentru fiecare rând: 1 – deloc; 2 – în foarte mică măsură; 3 – în mică măsură; 4 – în mare măsură; 5 – în foarte mare măsură)

Item	1	2	3	4	5
<b>I.1. Eficiența serviciilor administrative</b>					
I.1.1. Accesul și calitatea satisfacerii solicitărilor adresate rectoratului					
I.1.2. Accesul și calitatea satisfacerii solicitărilor adresate Oficiului Suport Academic					
I.1.3. Accesul și calitatea satisfacerii solicitărilor adresate decanatului					
I.1.4. Accesul și calitatea satisfacerii solicitărilor adresate catedrei de profil (indicați) _____					
I.1.5. Accesul și calitatea satisfacerii solicitărilor adresate Secției Contracte Studenți					
I.1.6. Accesul la informații utile privind universitatea (pagina web, Facebook, anunțuri)					
I.1.7. Eficiența organizațiilor studențești și a reprezentanților studenților					
<b>I.2. Eficiența serviciilor educaționale</b>					
I.2.1. Informații disponibile la începutul semestrului despre cursurile urmate					
I.2.2. Informații disponibile despre cursurile opționale					
I.2.3. Sprijinul oferit de tutorii/îndrumătorii de grupă					
I.2.4. Calitatea pregătirii didactice și științifice a cadrelor didactice					
I.2.5. Facilitarea participării la stagii de practică în domeniu					
I.2.7. Orarul disciplinelor studiate					
I.2.8. Servicii de consiliere și ghidare în carieră					
I.2.9. Sprijinul pentru mobilități internaționale					
I.2.10. Oportunități oferite pentru activități extracurriculare (asociații, cercuri, evenimente)					
<b>I.3. Eficiența facilităților existente</b>					
I.3.1. Condițiile igienico-sanitare existente					
I.3.2. Serviciile de fotocopiere					

I.3.3. Serviciile cantinelor și cafenelelor studențești (meniu, servire, program)					
I.3.5. Calitatea serviciilor medicale din cadrul universității					
I.3.6. Posibilitatea de a obține cazare în căminul studențesc (numărul locurilor, distribuire) – dacă este cazul					
I.3.7. Calitatea condițiilor de trai în cămin – dacă beneficiați					
I.3.8. Facilități și servicii pentru studenții cu dizabilități					
<b>I.4. Baza materială</b>					
I.4.1. Spațiile destinate activităților de învățare (capacitate, condiții termice și acustice)					
I.4.2. Echipamentele disponibile pentru cursurile practice/laboratoare					
I.4.3. Dotarea bibliotecilor (diversitate, actualitate, număr de exemplare, baze de date online)					
I.4.4. Dotarea sălilor de curs cu tehnologii informaționale					
I.4.5. Calitatea bazei materiale în universitate					
I.4.6. Calitatea bazei materiale la facultate					
<b>I.5. Calitatea relațiilor și suportul socio-emoțional</b>					
I.5.1. În ce măsură vă este cunoscut fenomenul hărțuirii sexuale?					
I.5.2. V-ați confruntat cu acest fenomen la facultate/universitate?					
I.5.3. Calitatea relațiilor cu staff-ul academic					
I.5.4. Calitatea relațiilor cu colegii					
I.5.5. Aprecierea generală a atmosferei socio-emoționale la ULIM					

## II. Sugestii și observații

Arie de apreciere	Sugestii / propuneri
Eficiența serviciilor administrative	
Eficiența serviciilor educaționale	
Eficiența facilităților	
Baza materială	
Prestația cadrelor didactice	

## III. Evaluarea cadrelor didactice

Apreciați, pe o scală de la 1 la 5, capacitățile cadrelor didactice de a asigura succesul dvs. universitar și calitatea procesului educațional: 1 – deloc suficient; 2 – în foarte mică măsură; 3 – în măsură medie; 4 – în mare măsură; 5 – foarte bine. (*Se repetă fișa pentru fiecare cadru didactic.*)

Numele, prenumele cadrului didactic: \_\_\_\_\_

Capacități evaluate	Numele, prenumele cadrului didactic
Este punctual la ore și manifestă corectitudine și tact în raport cu studenții	
Cursurile sunt consistente, oferă informații necesare, interesante și actuale	
Utilizează rezultatele propriilor cercetări și exemple din practică	
Folosește metode interactive și moderne în predare	
Utilizează tehnologii și tactici variate care facilitează înțelegerea disciplinei	
Evaluează obiectiv și oferă feedback adecvat	
Stimulează activitatea de cercetare a studenților	
Asigură transparența conținuturilor curriculare	
Are o ținută lingvistică demnă și adecvată stilului academic	
Materialul predat corespunde programei analitice	



MANUALUL CALITĂȚII  
AL UNIVERSITĂȚII LIBERE INTERNAȚIONALE DIN MOLDOVA  
Standard ISO 9001:2015

Adaptează informația la nivelul de înțelegere al studentului	
Oferă sprijin în funcție de nevoile educaționale ale studenților	
Prezintă materiale eficiente pentru învățarea cursului	

Vă mulțumim pentru participare!

### **EVALUAREA ANONIMĂ A CALITĂȚII PREDĂRII UNITĂȚII DE CURS / DISCIPLINEI**

Stimate student,

Această fișă are drept scop evaluarea calității predării la disciplina pe care ați urmat-o în acest semestru. Opinia dumneavoastră este esențială pentru îmbunătățirea continuă a procesului educațional la ULIM. Chestionarul este anonim, iar răspunsurile vor fi analizate la nivel de grup și utilizate exclusiv pentru dezvoltarea activității didactice și actualizarea curriculumului.

Vă rugăm să răspundeți sincer, obiectiv și să selectați varianta care reflectă cel mai bine experiența dumneavoastră la această disciplină.

Vă mulțumim pentru participare și contribuția la creșterea calității studiilor!

Programul de licență / master: \_\_\_\_\_

Disciplina: \_\_\_\_\_

Profesorul: \_\_\_\_\_

Scala de evaluare: 1 – Nesatisfăcător; 2 – Satisfăcător; 3 – Bine; 4 – Foarte bine; 5 – Excelent.

#### **I. Evaluarea calității predării și a cursului**

Nr.	Item de evaluare	1	2	3	4	5
1	Conținutul cursului a fost expus într-un mod clar, logic și accesibil.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Predarea a utilizat metode moderne și tehnologii interactive.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Conținutul disciplinar a fost în concordanță cu programa analitică și adecvat domeniului.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Exemplele oferite au fost relevante și au facilitat înțelegerea subiectelor.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Materialele de curs (curriculum, bibliografie, suporturi) au fost accesibile și clare.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	Expunerea profesorului a fost interesantă, motivantă și a stimulat participarea activă.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	Profesorul a manifestat respect, tact și deschidere față de opiniile studenților.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	Gestionarea timpului în cadrul orelor a fost eficientă.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9	Limbajul și exprimarea profesorului au fost adecvate mediului academic.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10	Evaluarea cunoștințelor a fost corectă, obiectivă și argumentată.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11	Mi-aș dori să urmez și alte cursuri cu acest profesor.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12	Consider că disciplina merită să fie păstrată în curriculumul programului.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### **II. Sugestii pentru îmbunătățire (opțional)**

---



---

### EVALUAREA CALITĂȚII STAGIULUI DE PRACTICĂ

Stimate student,

Vă rugăm să evaluați experiența dumneavoastră de practică profesională din acest semestru. Opinia dumneavoastră este esențială pentru îmbunătățirea organizării stagiilor, pentru consolidarea colaborării cu instituțiile-gazdă și pentru perfecționarea programelor de studii.

Chestionarul este anonim, iar răspunsurile se utilizează exclusiv în scopul asigurării calității.

Vă rugăm să selectați răspunsul care reflectă cel mai bine situația dumneavoastră.

#### I. Date generale

Facultatea: \_\_\_\_\_

Programul de studii: \_\_\_\_\_

Anul: \_\_\_\_\_ Semestrul: \_\_\_\_\_

Instituția-gazdă: \_\_\_\_\_

#### II. Evaluarea calității stagiului de practică

*Scala: 1 – Nesatisfăcător; 2 – Satisfăcător; 3 – Bine; 4 – Foarte bine; 5 – Excelent*

##### 1. Organizarea stagiului

Nr.	Aspect evaluat	1	2	3	4	5
1	Procesul de organizare a practicii de către decanat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Procesul de organizare a practicii de către catedră	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Activitatea și suportul profesorului coordonator de stagiul (ULIM)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

##### 2. Desfășurarea stagiului în instituția-gazdă

Nr.	Aspect evaluat	1	2	3	4	5
4	Mediul profesional oferit de instituția-gazdă	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Atmosfera de lucru în echipă / colectiv	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	Sprijinul acordat de mentorii / supervizorii din instituția-gazdă	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

##### 3. Relevanța și impactul stagiului

Nr.	Aspect evaluat	1	2	3	4	5
7	Contribuția stagiului la dezvoltarea personală și profesională	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	Măsura în care activitățile realizate au corespuns așteptărilor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9	Evaluarea generală a experienței de practică	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### III. Evaluări globale

Vă rugăm să notați de la 1 la 10:

Procesul de organizare și desfășurare a stagiului profesional: Nota: \_\_\_\_\_

Propria activitate ca student stagiar: Nota: \_\_\_\_\_

#### IV. Sugestii pentru îmbunătățirea stagiului de practică (opțional – completare liberă)

Ce ați schimba în procesul de organizare a stagiului?

\_\_\_\_\_

Ce ați schimba în desfășurarea activităților la instituția-gazdă?

\_\_\_\_\_

Alte comentarii, sugestii, idei:

\_\_\_\_\_

## Anexa 10

### AUTOEVALUAREA COORDONATORULUI DE STAGIU DE PRACTICĂ

Stimate cadru didactic – coordonator de stagiu,

Vă rugăm să completați această fișă de autoevaluare cu privire la modul în care ați organizat, monitorizat și evaluat stagiul de practică aferent programului de studii. Scopul instrumentului este de a sprijini îmbunătățirea continuă a calității supervizării, de a documenta bunele practici și de a identifica eventualele dificultăți întâmpinate în derularea stagiului. Fișa are caracter intern și contribuie la analiza anuală a calității stagiilor de practică la nivel de catedră, facultate și instituție. Vă rugăm să anexați la autoevaluare modele de documente curriculare și administrative relevante, care ilustrează procesul de coordonare, precum:

- programul (curricula, ghidul) stagiului de practică;
- obiectivele și sarcinile transmise studenților;
- exemple de feedback oferit studenților;
- modelul jurnalului și raportului de practică utilizat;
- orice alte materiale care reflectă modul de organizare și supervizare a stagiului.

Vă mulțumim pentru contribuția la consolidarea culturii calității în cadrul ULIM și pentru implicarea în formarea profesională a studenților.

Completați fișa de autoevaluare. Scala de evaluare: 1 – Nesatisfăcător; 2 – Satisfăcător; 3 – Bine; 4 – Foarte bine; 5 – Excelent

#### I. Organizarea și planificarea stagiului

Nr.	Item de evaluare (cu subpuncte)	1	2	3	4	5
1	<b>Transparența și comunicarea documentelor curriculare (se anexează modele)</b> a) Am transmis studenților: programul stagiului, obiectivele, sarcinile, criteriile de evaluare. b) Am prezentat modele de documente (jurnal, fișe de observație, de analiză a activităților în cadrul stagiului, raport final etc.). c) Am verificat dacă studenții au înțeles cerințele și responsabilitățile.	○	○	○	○	○
2	<b>Claritatea instrucțiunilor oferite la începutul stagiului</b> a) Am explicat structura și etapele stagiului. b) Am comunicat regulile instituției-gazdă. c) Am răspuns la întrebările organizatorice ale studenților.	○	○	○	○	○
3	<b>Planificarea activităților de practică (se anexează)</b> a) Am elaborat sau prezentat calendarul activităților. b) Am corelat sarcinile cu competențele disciplinei / programului.	○	○	○	○	○

#### II. Comunicarea cu instituția-gazdă

Nr.	Item de evaluare (cu subpuncte)	1	2	3	4	5
4	Colaborarea cu mentorii / supervizorii din organizația de practică a) Am transmis documentele curriculare instituției-gazdă. b) Am asigurat claritatea rolurilor și responsabilităților. c) Am menținut comunicare regulată.	○	○	○	○	○

#### III. Monitorizarea parcursului studenților

Nr.	Item de evaluare (cu subpuncte)	1	2	3	4	5
5	Supravegherea și suportul acordat studenților a) Am realizat monitorizare periodică (întâlniri, discuții, vizite). b) Am oferit feedback privind modul de completare a documentelor (jurnal, fișe, raport).	○	○	○	○	○

c) Am intervenit în situații problematice.					
--	--	--	--	--	--

**IV. Evaluarea finală a stagiului**

Nr.	Item de evaluare (cu subpuncte)	1	2	3	4	5
6	Obiectivitatea și rigurositatea evaluării a) Am verificat integral documentele studentului înainte de evaluare. b) Am analizat progresul în raport cu obiectivele stagiului. c) Am oferit recomandări pentru dezvoltarea viitoare.	○	○	○	○	○

**V. Evaluare globală**

Aprecierea generală a activității mele de coordonator: Nota: \_\_\_\_\_ (1-10)

**VI. Sugestii pentru îmbunătățirea procesului de practică (opțional)**

### CHESTIONAR PRIVIND EVALUAREA CALITĂȚII PROGRAMULUI DE DOCTORAT

**Destinat:** doctoranzilor (anul I-IV)

**Instrucțiuni:**

Evalueați fiecare afirmație utilizând următoarea scală:

- 1 – Foarte slab / Dezacord total
- 2 – Slab / Dezacord
- 3 – Satisfăcător / Parțial
- 4 – Bun / Acord
- 5 – Foarte bun / Acord total

#### **Secțiunea I – Organizarea și structura programului doctoral**

1. Planul individual de cercetare este clar formulat și bine structurat.
2. Obiectivele programului doctoral sunt clar definite și comunicate.
3. Disciplinele din program contribuie în mod real la dezvoltarea competențelor de cercetare avansată.
4. Activitățile metodologice (seminare, workshopuri, conferințe interne) sunt relevante pentru elaborarea tezei.
5. Procedurile privind evaluările intermediare (rapoarte anuale, susțineri publice) sunt transparente.
6. Calendarul activităților doctorale este respectat.
7. Cerințele academice și administrative sunt clar comunicate.

#### **Secțiunea II – Suport instituțional și resurse**

8. Accesul la baze de date științifice și resurse electronice este adecvat domeniului meu.
9. Biblioteca universității oferă suport suficient pentru activitatea de cercetare.
10. Infrastructura (spații de lucru, echipamente, IT) susține eficient cercetarea doctorală.
11. Suportul administrativ al Școlii Doctorale este prompt și eficient.
12. Informațiile privind procedurile academice sunt ușor accesibile.
13. Universitatea promovează un climat academic favorabil cercetării.

#### **Secțiunea III – Calitate și relevanță academică**

14. Programul doctoral corespunde standardelor academice naționale și internaționale.
15. Competențele dezvoltate sunt relevante pentru cariera academică sau profesională.
16. Programul de doctorat corespunde așteptărilor mele inițiale.
17. Recomand acest program altor candidați.

**Întrebare deschisă:**

Ce măsuri considerați necesare pentru îmbunătățirea programului doctoral?

## CHESTIONAR PRIVIND ACTIVITATEA CONDUCĂTORULUI DE DOCTORAT

**Destinat:** doctoranzilor

**Scara de evaluare:**

- 1 – Foarte slab
- 2 – Slab
- 3 – Satisfăcător
- 4 – Bun
- 5 – Excelent

### **Secțiunea I – Coordonare științifică**

- 1. Conducătorul oferă orientare științifică clară și argumentată.
- 2. Tema cercetării este bine fundamentată și susținută metodologic.
- 3. Feedback-ul asupra lucrărilor este oferit în timp util.
- 4. Recomandările primite contribuie la îmbunătățirea calității tezei.
- 5. Întâlnirile de lucru sunt organizate regulat.
- 6. Comunicarea profesională este eficientă și constructivă.

### **Secțiunea II – Dezvoltare profesională**

- 7. Sunt încurajat(ă) să public rezultate științifice.
- 8. Sunt sprijinit(ă) în alegerea revistelor și conferințelor relevante.
- 9. Sunt susținut(ă) în participarea la proiecte sau granturi.
- 10. Conducătorul facilitează integrarea în comunitatea științifică.

### **Secțiunea III – Etică și profesionalism**

- 11. Conducătorul respectă principiile eticii academice.
- 12. Există un climat de respect și colaborare profesională.
- 13. Nivelul general de satisfacție privind coordonarea doctorală este ridicat.

### **Întrebare deschisă:**

Ce sugestii aveți pentru optimizarea procesului de coordonare doctorală?

### CHESTIONAR PRIVIND CONDIȚIILE DE CERCETARE ȘI INTERNAȚIONALIZARE

**Destinat:** doctoranzilor și conducătorilor

**Scara de evaluare:**

- 1 – Foarte slab
- 2 – Slab
- 3 – Satisfăcător
- 4 – Bun
- 5 – Foarte bun

#### **Secțiunea I – Activitatea științifică**

- 1. Există oportunități suficiente de publicare în reviste de specialitate.
- 2. Sunt organizate manifestări științifice relevante (conferințe, mese rotunde).
- 3. Cercetarea doctorală este susținută prin proiecte instituționale.
- 4. Există colaborări științifice cu instituții naționale și internaționale.
- 5. Școala Doctorală facilitează participarea la mobilități academice.

#### **Secțiunea II – Suport financiar și administrativ**

- 6. Informațiile privind granturile și finanțările sunt clare și accesibile.
- 7. Procedurile administrative pentru participarea la conferințe sunt eficiente.
- 8. Există sprijin financiar pentru activități științifice.
- 9. Procesul de aprobare a mobilităților este transparent.

#### **Secțiunea III – Impact și dezvoltare**

- 10. Programul doctoral contribuie la dezvoltarea competențelor de cercetare avansată.
- 11. Cercetarea realizată are relevanță științifică și/sau aplicativă.
- 12. Activitatea doctorală contribuie la dezvoltarea carierei profesionale.

#### **Întrebare deschisă:**

Care sunt principalele obstacole întâlnite în activitatea de cercetare și internaționalizare?

## CHESTIONARE INSTITUȚIONALE DE EVALUARE A COLEGIULUI UNIVERSITĂȚII LIBERE INTERNAȚIONALE DIN MOLDOVA

### EVALUAREA ANONIMĂ DE CĂTRE ELEVI A CALITĂȚII PREDĂRII UNITĂȚII DE CURS/DISCIPLINEI PREDATE DE PROFESOR

Unitatea de curs/disciplina: \_\_\_\_\_

Profesorul: \_\_\_\_\_

(să efectuează la finele cursului)

Pentru fiecare afirmație, bifează varianta care reflectă cel mai bine opinia ta:

I. 1 = deloc de acord | 5 = total de acord

Nr. Afirmația	1	2	3	4	5
1 Profesorul explică clar conținuturile lecției	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Lecțiile sunt bine organizate și ușor de urmărit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Profesorul folosește exemple relevante și aplicații practice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Profesorul răspunde la întrebări și clarifică nelămuririle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Este încurajată participarea activă la ore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Evaluările sunt corecte și reflectă efortul depus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 Am învățat lucruri utile și aplicabile din această disciplină	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 Profesorul respectă programul și orarul	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 Climatul clasei este respectuos și prietenos în timpul orei	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 Profesorul manifestă interes pentru progresul elevilor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

II. Întrebări deschise (răspunsuri opționale)

1. Ce ți-a plăcut cel mai mult la modul în care a fost predată această disciplină?
2. Ce ai schimba sau ai îmbunătăți în legătură cu modul de predare?

Alte observații sau sugestii:

**Mulțumim pentru participare! Răspunsurile tale sunt importante pentru îmbunătățirea procesului educațional.**

## CHESTIONAR PENTRU IDENTIFICAREA NECESITĂȚILOR DE FORMARE PROFESIONALĂ A ELEVILOR ÎN CADRUL STAGIILOR DE PRACTICĂ

**Scop:** Acest chestionar are rolul de a identifica nevoile agenților economici în ceea ce privește competențele și abilitățile pe care ar trebui să le dezvolte elevii în cadrul instruirii practice. Răspunsurile vor ajuta la ajustarea programelor de formare pentru a răspunde mai bine cerințelor pieței.

### Informații generale despre companie

1. Denumirea companiei:
2. Domeniul de activitate:
3. Numărul de angajați:
4. Care este rolul departamentului de marketing în compania dumneavoastră?
  - o Foarte important
  - o Important
  - o Moderat important
  - o Neimportant
5. Necesitățile de formare a elevilor în marketing
6. Care considerați că sunt cele mai importante competențe și abilități de marketing pentru elevii care urmează să efectueze stagiul de practică? (Alegeți până la 5 opțiuni)
  - o Marketing digital (SEO, PPC, social media marketing)
  - o Analiza pieței și cercetare de piață
  - o Crearea și implementarea de campanii publicitare
  - o Branding și managementul brandurilor
  - o Marketing pe rețelele sociale (Instagram, Facebook, LinkedIn etc.)
  - o Abilități de gestionare a proiectelor de marketing
  - o Cunoștințe de marketing pentru diverse industrii (ex: turism, comerț, IT)
  - o Altceva (specificați):
7. În ce domenii considerați că elevii ar trebui să se formeze mai mult în cadrul stagiilor de practică? (Deschis)
8. Formarea practică și abilități necesare
9. Care dintre următoarele abilități considerați că sunt cele mai utile pentru elevii care efectuează un stagiul de practică în marketing? (Selectați 3 opțiuni)
  - o Abilități de comunicare și prezentare
  - o Abilități de analiză și raportare
  - o Abilități de gestionare a campaniilor publicitare
  - o Cunoștințe de marketing digital (SEO, SEM, social media)
  - o Abilități de creativitate și inovație în marketing
  - o Abilități de utilizare a instrumentelor de marketing (Google Analytics, Facebook Ads etc.)
  - o Abilități de lucru în echipă
  - o Alte abilități (specificați):
10. Ce provocări ați întâmpinat atunci când ați colaborat cu elevi sau stagiați în marketing? (Alegeți până la 3 opțiuni)
  - o Lipsa de experiență practică
  - o Cunoștințele teoretice insuficiente
  - o Dificultăți în utilizarea tehnologiilor moderne de marketing
  - o Lipsa abilității de a lucra eficient în echipă
  - o Lipsa de creativitate și inițiativă

- Dificultăți în adaptarea la ritmul și cerințele de muncă
- Alte dificultăți (specificați):
  - 11. Colaborarea cu instituțiile de învățământ
  - 12. Ați colaborat cu instituții de învățământ (colegiile) pentru a oferi stagii de practică elevilor în marketing?
    - Da
    - Nu
  - 13. Dacă da, cât de satisfăcut/ați fost de competențele dobândite de elevi în cadrul stagiilor de practică?
    - Foarte satisfăcut
    - Satisfăcut
    - Parțial satisfăcut
    - Nesatisfăcut
  - 14. Ce sugestii aveți pentru îmbunătățirea colaborării cu colegiile pentru stagiile de practică în marketing? (Deschis)
  - 15. Tipuri de formare dorite pentru elevi
  - 16. Ce tipuri de formare ar trebui să fie incluse în stagiile de practică pentru elevii din domeniul marketingului? (Selectați maximum 3 opțiuni)
    - Cursuri de marketing digital (SEO, PPC, social media)
    - Workshopuri de branding și gestionarea imaginii de brand
    - Traininguri pentru gestionarea campaniilor publicitare
    - Cursuri de copywriting și marketing de conținut
    - Cursuri de utilizare a platformelor de marketing (ex: Google Analytics, Facebook Ads)
    - Formare în comunicare și relații publice
    - Alte tipuri de formare (specificați):
  - 17. În ce măsură ar fi util ca formarea elevilor să fie personalizată în funcție de domeniul specific al companiei?
    - Foarte util
    - Util
    - Puțin util
    - Deloc util
  - 18. Alte sugestii și observații
  - 19. Doriți să adăugați alte sugestii sau observații legate de formarea profesională a elevilor în cadrul stagiilor de practică? (Deschis)

**Mulțumim pentru răspunsurile oferite!**

## EVALUAREA NIVELULUI DE SATISFAȚIE A ANGAJATORULUI PRIVIND STAGIUL DE PRACTICĂ AL ELEVILOR

**Scop:** Colectarea opiniei angajatorilor referitor la performanța elevilor în perioada stagiului de practică și la calitatea colaborării cu Colegiul ULIM.

I. Date generale despre organizație

1. Denumirea instituției / companiei:
2. Numele și funcția persoanei care completează chestionarul:
3. Domeniul de activitate al companiei:
4. Ați mai găzduit elevi în practică din domeniul marketingului anterior?

Da

Nu

II. Evaluarea performanței elevilor în stagiul

5. Cât de bine a fost pregătit elevul din punct de vedere teoretic?

Foarte bine

Bine

Satisfăcător

Nesatisfăcător

6. Cum apreciați nivelul de competențe practice demonstrat de elev în domeniul marketingului?

Foarte bun

Bun

Satisfăcător

Nesatisfăcător

7. Elevul a manifestat următoarele comportamente (puteți selecta mai multe):

Inițiativă

Responsabilitate

Spirit de echipă

Comunicare eficientă

Interes scăzut față de activitate

Lipsă de punctualitate

Lipsă de implicare

Altceva:

8. Elevul a îndeplinit sarcinile repartizate de dumneavoastră:

Foarte bine

Bine

Satisfăcător

Nesatisfăcător

9. Elevul s-a integrat ușor în colectivul de lucru:

Da

Parțial

Nu

10. Ați recomanda acest elev pentru o posibilă angajare în viitor?

Da

Poate, cu formare suplimentară

Nu

III. Evaluarea colaborării cu instituția de învățământ

11. Cum apreciați comunicarea și colaborarea cu Colegiul ULIM pe durata stagiului?

Foarte bună



- Bună
- Satisfăcătoare
- Nesatisfăcătoare

12. Considerați că durata stagiului a fost suficientă pentru ca elevul să se integreze și să învețe lucruri utile?

- Da
- Parțial
- Nu

13. Ce îmbunătățiri ați sugera pentru desfășurarea stagiilor de practică?

(răspuns deschis)

14. Ce competențe ați dori să fie mai bine dezvoltate de elevi în timpul formării lor la colegiu?

(răspuns deschis)

IV. Gradul general de satisfacție

15. Cum ați evalua experiența generală a colaborării cu colegiul pentru stagii de practică?

- Foarte satisfăcătoare
- Satisfăcătoare
- Parțial satisfăcătoare
- Nesatisfăcătoare

16. Doriți să colaborați și pe viitor cu Colegiul ULIM pentru a primi elevi în practică?

- Da
- Poate
- Nu

**Vă mulțumim pentru contribuția dumneavoastră!**

FEEDBACK – ELEVI / SPECIALITATEA \_\_\_\_\_

**Scop:** Colectarea opiniilor voastre pentru îmbunătățirea programului de studii și a condițiilor de învățare.

An de studii:

Grupa:

Data completării:

1. În ce măsură consideri că programul de studii este interesant și relevant pentru tine?

Foarte interesant și util

Destul de interesant

Așa și așa

Neinteresant și neutil

Comentariu (opțional):

2. Simți că ceea ce înveți te pregătește pentru un loc de muncă în domeniul marketingului?

Da, foarte bine

În mare parte

Mai puțin

Deloc

3. Cum apreciezi volumul de muncă și sarcinile primite?

Este echilibrat și realizabil

Uneori e prea mult

Este prea puțin, aș vrea mai multă practică

Foarte obositor și greu de gestionat

4. Cum evaluezi metodele de predare ale profesorilor (claritate, implicare, interactivitate)?

Foarte bune

Bune

Satisfăcătoare

Slabe

Ce metode ți-au plăcut cel mai mult?

5. Ai posibilitatea să participi activ în lecții (opinii, întrebări, discuții)?

Da, foarte des

Uneori

Rar

Deloc

6. Cum consideri că ești evaluat la acest program?

Corect și obiectiv

În general corect

Subiectiv uneori

Incorect sau lipsit de transparentă

7. Ești mulțumit(ă) de resursele educaționale (manuale, calculatoare, internet, bibliotecă etc.)?

Da

Parțial

Nu prea

Nu

Ce lipsește sau ar trebui îmbunătățit?



MANUALUL CALITĂȚII  
AL UNIVERSITĂȚII LIBERE INTERNAȚIONALE DIN MOLDOVA  
Standard ISO 9001:2015

8. Cum apreciezi sprijinul pe care îl primești din partea colegiului ULIM (consiliere, orientare profesională, suport personal)?

Excelent

Bun

Satisfăcător

Slab

9. Ce îți place cel mai mult la programul de formare în Marketing?

10. Ce ai schimba sau îmbunătăți la acest program?

**Vă mulțumim pentru timpul acordat!**

## SATISFAȚIA CU MUNCA A CADRELOR DIDACTICE CHESTIONAR

### Stimate respondent!

Vă mulțumim că ați acceptat să participați la studiul nostru care are menirea de a gradul de satisfacție cu munca pe carer o realizați în cadrul instituției. Sondajul este anonim. Vă rugăm să semnați despre consimțământul de a participa la sondaj. Declarăm confidențialitatea rezultatelor. Acestea vor fi folosite numai în valori sumare pentru cercetarea noastră.

Furnați-ne, vă rugăm, câteva informații necesare pentru prelucrarea diferențiată a datelor statistice:

**Vârsta dvs.: (notați)**

**Genul (sex) (notați)**

**Nivelul de studii: licență, masterat, doctorat (subliniați)**

**Vechimea în munca didactică: (notați)**

**De câți ani sunteți angajat în cadrul instituției date? (notați)**

Instrucțiune. Răspundeți la întrebările înserate în continuare nprin bifarea opțiunii care vă este mai apropiată sau prin completarea câmpurilor libere propuse.

1. Sunteți satisfăcut de activitatea dumneavoastră profesională?

- a) Absolut satisfăcut
- b) În mare parte satisfăcut
- c) Satisfăcut în măsură medie
- d) Mai mult nemulțumit
- e) Deloc satisfăcut

2. Sunteți satisfăcut de rezultatele muncii dumneavoastră?

- a) Absolut satisfăcut
- b) În mare parte satisfăcut
- c) Satisfăcut în măsură medie
- d) Mai mult nemulțumit
- e) Deloc satisfăcut

3. Volumul de muncă pe care trebuie să-l realizez este bine normat

- a) În cea mai mare măsură
- b) În mare măsură
- c) În măsură medie
- d) În măsură joasă
- e) În cea mai mica măsură

4. Programul de lucru este convenabil pentru mine.

- a) În cea mai mare măsură
- b) În mare măsură
- c) În măsură medie
- d) În măsură joasă
- e) În cea mai mica măsură

5. Managerul/ii formulează clar și în timp util sarcinile curente
- În cea mai mare măsură
  - În mare măsură
  - În măsură medie
  - În măsură joasă
  - În cea mai mica măsură
6. Sunt mulțumit de dotarea tehnică a locului meu de muncă.
- În cea mai mare măsură
  - În mare măsură
  - În măsură medie
  - În măsură joasă
  - În cea mai mica măsură
7. În cadrul subdiviziunii (catedrei, facultății) sunt create condiții confortabile de lucru (auditorii echipate, starea sanitară și igiena a clădirilor satisfăcătoare etc.)
- În cea mai mare măsură
  - În mare măsură
  - În măsură medie
  - În măsură joasă
  - În cea mai mica măsură
8. Programele de formare avansată/recalificare profesională la universitate/colegiu satisfac nevoile mele de dezvoltare profesional
- În cea mai mare măsură
  - În mare măsură
  - În măsură medie
  - În măsură joasă
  - În cea mai mica măsură
9. Primesc un salariu adecvat pentru munca depusă.
- În cea mai mare măsură
  - În mare măsură
  - În măsură medie
  - În măsură joasă
  - În cea mai mica măsură
10. Nivelul veniturilor de la instituție mă fac să caut un venit suplimentar.
- Nu confrunt această situație
  - În anumite condiții
  - Frecvent
  - Destul de frecvent
  - Întotdeauna

11. Am posibilitatea de a primi venituri suplimentare, bonusuri, premii pentru munca realizată în afara planului/programului la universitate/colegiu
- a) Destul de frecvent
  - b) Frecvent
  - c) Uneori
  - d) Foarte rar
  - e) Niciodată
12. Văd perspective de dezvoltare în carieră la universitate/colegiu
- a) În cea mai mare măsură
  - b) În mare măsură
  - c) În măsură medie
  - d) În măsură joasă
  - e) În cea mai mica măsură
13. Pot influența deciziile manageriale luate la universitate/colegiu.
- a) În cea mai mare măsură
  - b) În mare măsură
  - c) În măsură medie
  - d) În măsură joasă
  - e) În cea mai mica măsură
14. La locul de muncă, am posibilitatea de a participa la rezolvarea unor probleme complexe și promova inovația.
- a) În cea mai mare măsură
  - b) În mare măsură
  - c) În măsură medie
  - d) În măsură joasă
  - e) În cea mai mica măsură
15. Eforturile și realizările mele profesionale sunt apreciate de manager/i.
- a) În cea mai mare măsură
  - b) În mare măsură
  - c) În măsură medie
  - d) În măsură joasă
  - e) În cea mai mica măsură
16. Beneficiez întotdeauna de feedback-ul obiectiv din partea managerului/lor
- a) În cea mai mare măsură
  - b) În mare măsură
  - c) În măsură medie
  - d) În măsură joasă
  - e) În cea mai mica măsură

17. Eforturile și realizările mele profesionale sunt apreciate de colegi.

- a) În cea mai mare măsură
- b) În mare măsură
- c) În măsură medie
- d) În măsură joasă
- e) În cea mai mica măsură

18. Am dezvoltat cu colegii o relație de încredere și sprijin reciproc.

- a) În cea mai mare măsură
- b) În mare măsură
- c) În măsură medie
- d) În măsură joasă
- e) În cea mai mica măsură

19. Apreciez dezvoltarea mea profesională ca o parte componentă a dezvoltării, progresului întregii instituții

- a) În cea mai mare măsură
- b) În mare măsură
- c) În măsură medie
- d) În măsură joasă
- e) În cea mai mica măsură

20. Activitatea curriculară cu studenți contribuie la dezvoltarea abilităților mele profesionale

- a) În cea mai mare măsură
- b) În mare măsură
- c) În măsură medie
- d) În măsură joasă
- e) În cea mai mica măsură

21. Activitatea extracurriculară cu studenți contribuie la dezvoltarea abilităților mele profesionale

- a) În cea mai mare măsură
- b) În mare măsură
- c) În măsură medie
- d) În măsură joasă
- e) În cea mai mica măsură

22. Cercetarea științifică prezintă o componentă importantă pentru dezvoltarea mea profesională

- a) În cea mai mare măsură
- b) În mare măsură
- c) În măsură medie
- d) În măsură joasă
- e) În cea mai mica măsură

23. Participarea la realizarea diferitor proiecte contribuie la dezvoltarea abilităților mele profesionale

- a) În cea mai mare măsură
- b) În mare măsură
- c) În măsură medie

- d) În măsură joasă
- e) În cea mai mica măsură

24 Implicarea în activități practice din domeniu contribuie la dezvoltarea abilităților mele profesionale

- a) În cea mai mare măsură
- b) În mare măsură
- c) În măsură medie
- d) În măsură joasă
- e) În cea mai mica măsură

25 Consider că prin activitatea mea profesională fac ceva important și valoros pentru societate

26 Puteți să notați și alte opinii, sugestii care prezintă satisfacția dumneavoastră profesională și de munca pe care o realizați.

**Vă mulțumim pentru interesul demonstrat și participarea la chestionare!**

#### **Metodologia de calcul.**

Se calculează valorile pentru indicatorii separați și grupele de indicatori prin stabilirea mediilor. Răspunsurile se cotează prin notarea cu 5 a celor mai pozitive valori și cu 1 – a celor mai negative. Valoarea mediilor (de la 5 la 1) indică nivelul satisfacției generale în muncă și pentru anumite domenii particulare.

#### **Grupe de indicatori – Indicatori – Itemii din chestionar**

##### **Indicatori generali ai satisfacției în muncă**

- *Satisfacție de activitatea profesională* – Sunteți satisfăcut de activitatea dumneavoastră profesională?
- *Satisfacție de rezultatele muncii* – Sunteți satisfăcut de rezultatele muncii dumneavoastră?

##### **Satisfacția de condițiile generale de muncă**

- *Intensitatea programului de muncă* – Volumul de muncă pe care trebuie să-l realizez este bine normat
- *Organizarea muncii* – Programul de lucru este convenabil pentru mine
- *Condițiile și securitatea muncii* – Managerul/ii formulează clar și în timp util sarcinile curente
- *Support pentru dezvoltarea comunității academice/didactice* – Sunt mulțumit de dotarea tehnică a locului meu de muncă

##### **Satisfacția de condițiile social-relaționale de muncă**

- *Satisfacția salarială* –

Primesc un salariu adecvat pentru munca depusă

Nivelul veniturilor de la instituție mă fac să caut un venit suplimentar

Am posibilitatea de a primi venituri suplimentare și bonusuri pentru munca realizată în afara planului/programului la universitate/colegiu

- *Evaluarea perspectivelor de carieră* – Văd perspective de dezvoltare în carieră la universitate/colegiu
- *Evaluarea relațiilor cu managerii de vârf* –

Pot influența deciziile manageriale luate la universitate/colegiu

La locul de muncă, am posibilitatea de a participa la rezolvarea unor probleme complexe și promova inovația

Eforturile și realizările mele profesionale sunt apreciate de manager/i

Beneficiez întotdeauna de feedback-ul obiectiv din partea managerului/lor

- *Evaluarea relațiilor cu colegii* –

Eforturile și realizările mele profesionale sunt apreciate de colegi

Am dezvoltat cu colegii o relație de încredere și sprijin reciproc



- *Evaluarea rezultatelor dezvoltării profesionale –*

Apreciez dezvoltarea mea profesională ca o parte componentă a dezvoltării, progresului întregii instituții

Activitatea curriculară cu studenți contribuie la dezvoltarea abilităților mele profesionale

Activitatea extracurriculară cu studenți contribuie la dezvoltarea abilităților mele profesionale

Cercetarea științifică prezintă o componentă importantă pentru dezvoltarea mea profesională

Participarea la realizarea diferitor proiecte contribuie la dezvoltarea abilităților mele profesionale

Implicarea în activități practice din domeniu contribuie la dezvoltarea abilităților mele profesionale

**Valoarea socială a activității profesionale**

- Consider că prin activitatea mea profesională fac ceva important și valoros pentru societate

## EVALUAREA PERCEPȚIEI CADRELOR DIDACTICE ASUPRA PROGRAMULUI DE FORMARE PROFESIONALĂ

**Scop:** Acest chestionar are ca scop colectarea de opinii și sugestii din partea cadrelor didactice implicate în formarea profesională a elevilor din domeniul Marketing, în vederea evaluării și îmbunătățirii planului de învățământ, a metodelor didactice utilizate, a resurselor educaționale și a colaborării cu mediul economic. *Rezultatele obținute vor contribui la optimizarea procesului educațional și la adaptarea acestuia la cerințele actuale ale pieței muncii și ale domeniului de specialitate.*

1. În ce măsură considerați că planul de învățământ răspunde cerințelor actuale ale domeniului marketing?

Foarte bine  Bine  Satisfăcător  Nesatisfăcător

Comentarii:

2. Cum apreciați eficiența metodelor didactice utilizate în procesul de predare-învățare?

Foarte eficiente  Eficiente  Puțin eficiente  Ineficiente

Exemple de metode utilizate și sugestii:

3. Considerați că resursele didactice (manuale, materiale digitale, laboratoare) sunt suficiente și actualizate?

Da  Parțial  Nu

Propuneri de îmbunătățire:

4. Cât de utilă este colaborarea cu mediul economic pentru formarea practică a elevilor?

Foarte utilă  Utilă  Parțial utilă  Neutilă

Comentarii:

5. Ce recomandări aveți pentru îmbunătățirea programului de formare profesională?(liber)

6. Alte observații privind satisfacția dvs. ca formator și implicarea elevilor în procesul educațional: (liber)

**Vă mulțumim pentru contribuția dumneavoastră!**

## CHESTIONAR PENTRU IDENTIFICAREA NECESITĂȚILOR DE FORMARE PROFESIONALĂ A ELEVILOR

**Scop:** Acest chestionar are rolul de a identifica nevoile agenților economici în ceea ce privește competențele și abilitățile pe care ar trebui să le dezvolte elevii în cadrul instruirii practice. Răspunsurile vor ajuta la ajustarea programelor de formare pentru a răspunde mai bine cerințelor pieței.

Informații generale despre companie

1. Denumirea companiei:
2. Domeniul de activitate:
3. Numărul de angajați:
4. Care este rolul departamentului de marketing în compania dumneavoastră?
  - o Foarte important
  - o Important
  - o Moderat important
  - o Neimportant

Necesitățile de formare a elevilor în marketing

5. Care considerați că sunt cele mai importante competențe și abilități de marketing pentru elevii care urmează să efectueze stagiul de practică? (Alegeți până la 5 opțiuni)
  - o Marketing digital (SEO, PPC, social media marketing)
  - o Analiza pieței și cercetare de piață
  - o Crearea și implementarea de campanii publicitare
  - o Branding și managementul brandurilor
  - o Marketing pe rețelele sociale (Instagram, Facebook, LinkedIn etc.)
  - o Abilități de gestionare a proiectelor de marketing
  - o Cunoștințe de marketing pentru diverse industrii (ex: turism, comerț, IT)
  - o Altele (specificați):
6. În ce domenii considerați că elevii ar trebui să se formeze mai mult în cadrul stagiilor de practică? (Deschis)

Formarea practică și abilități necesare

7. Care dintre următoarele abilități considerați că sunt cele mai utile pentru elevii care efectuează un stagiul de practică în marketing? (Selectați 3 opțiuni)
  - o Abilități de comunicare și prezentare
  - o Abilități de analiză și raportare
  - o Abilități de gestionare a campaniilor publicitare
  - o Cunoștințe de marketing digital (SEO, SEM, social media)
  - o Abilități de creativitate și inovație în marketing
  - o Abilități de utilizare a instrumentelor de marketing (Google Analytics, Facebook Ads etc.)
  - o Abilități de lucru în echipă
  - o Alte abilități (specificați):
8. Ce provocări ați întâmpinat atunci când ați colaborat cu elevi sau stagiați în marketing? (Alegeți până la 3 opțiuni)
  - o Lipsa de experiență practică
  - o Cunoștințele teoretice insuficiente
  - o Dificultăți în utilizarea tehnologiilor moderne de marketing
  - o Lipsa abilității de a lucra eficient în echipă

- o Lipsa de creativitate și inițiativă
- o Dificultăți în adaptarea la ritmul și cerințele de muncă
- o Alte dificultăți (specificați):

Colaborarea cu instituțiile de învățământ

9. Ați colaborat cu instituții de învățământ (colegiile) pentru a oferi stagii de practică elevilor în marketing?

- o Da
- o Nu

10. Dacă da, cât de satisfăcut/ați fost de competențele dobândite de elevi în cadrul stagiilor de practică?

- o Foarte satisfăcut
- o Satisfăcut
- o Parțial satisfăcut
- o Nesatisfăcut

11. Ce sugestii aveți pentru îmbunătățirea colaborării cu colegiile pentru stagiile de practică în marketing? (Deschis)

Tipuri de formare dorite pentru elevi

12. Ce tipuri de formare ar trebui să fie incluse în stagiile de practică pentru elevii din domeniul marketingului? (Selectați maximum 3 opțiuni)

- o Cursuri de marketing digital (SEO, PPC, social media)
- o Workshopuri de branding și gestionarea imaginii de brand
- o Traininguri pentru gestionarea campaniilor publicitare
- o Cursuri de copywriting și marketing de conținut
- o Cursuri de utilizare a platformelor de marketing (ex: Google Analytics, Facebook Ads)
- o Formare în comunicare și relații publice
- o Alte tipuri de formare (specificați):

13. În ce măsură ar fi util ca formarea elevilor să fie personalizată în funcție de domeniul specific al companiei?

- o Foarte util
- o Util
- o Puțin util
- o Deloc util

14. Alte sugestii și observații

15. Doriți să adăugați alte sugestii sau observații legate de formarea profesională a elevilor în cadrul stagiilor de practică? (Deschis)

**Mulțumim pentru răspunsurile oferite!**

### EVALUAREA CALITĂȚII STUDIILOR LA COLEGIUL ULIM

**Scop:** Acest chestionar are ca scop colectarea opiniilor absolvenților cu privire la calitatea studiilor oferite de Colegiul ULIM. Răspunsurile vor fi utilizate pentru îmbunătățirea programelor educaționale și a serviciilor oferite.

Date generale (opțional)

1. Anul absolvirii:
2. Specialitatea:
3. Vârsta:

I. Calitatea programului de studii

1. Cum apreciați calitatea generală a programului de studii urmat?  
 Foarte bună  
 Bună  
 Satisfăcătoare  
 Nesatisfăcătoare
2. Considerați că materiile studiate au fost relevante pentru specializarea aleasă?  
 Da, în mare măsură  
 Parțial  
 Puțin  
 Deloc
3. Cum evaluați competențele cadrelor didactice (pregătire, comunicare, profesionalism)?  
 Foarte bune  
 Bune  
 Satisfăcătoare  
 Slabe
4. Ați avut acces suficient la resurse (laboratoare, bibliotecă, echipamente, materiale didactice)?  
 Da  
 Parțial  
 Nu prea  
 Deloc

II. Suport și activități extrașcolare

5. Cum apreciați suportul administrativ și consilierea din partea colegiului?  
 Foarte bun  
 Bun  
 Satisfăcător  
 Nesatisfăcător
6. Ați participat la activități extracurriculare (cercuri, proiecte, competiții etc.)?  
 Da  
 Nu  
 Ocazional

III. Integrarea profesională

7. După absolvire, cât timp v-a luat să găsiți un loc de muncă în domeniul studiat?  
 Imediat  
 Sub 3 luni  
 3–6 luni



- Peste 6 luni
  - Nu am lucrat în domeniul studiat
8. Considerați că studiile la ULIM v-au pregătit bine pentru cerințele pieței muncii?
- Da
  - Parțial
  - Nu prea
  - Deloc
- IV. Sugestii și comentarii
9. Ce ați îmbunătăți în cadrul Colegiului ULIM?
10. Alte sugestii, opinii sau comentarii:

**Mulțumim pentru timpul acordat! Răspunsurile dumneavoastră sunt valoroase pentru îmbunătățirea continuă a procesului educațional.**

## CHESTIONAR DE URMARIRE A TRASEULUI PROFESIONAL AL ABSOLVENȚILOR COLEGIULUI ULIM

**Scop:** Acest chestionar urmărește parcursul profesional al absolvenților, pentru a evalua impactul studiilor asupra carierei și a îmbunătăți programele educaționale.

· *Timp estimat de completare: 5–7 minute*

· *Confidențialitate: Toate răspunsurile sunt confidențiale și vor fi utilizate doar în scopuri statistice.*

### I. Informații generale

1. Nume și prenume: (opțional)
2. Anul absolvirii:
3. Specializarea urmată:
4. Email/telefon de contact (opțional, pentru actualizări):

### II. Parcurș educațional după absolvire

5. Ați continuat studiile după absolvirea colegiului?

- Da, în învățământul superior (licență)  
 Da, în alte forme (cursuri, certificări, etc.)  
 Nu

6. Dacă da, menționați instituția și programul de studii urmat:

### III. Situația profesională actuală

7. Care este situația dvs. actuală?

- Angajat(ă) cu normă întreagă  
 Angajat(ă) part-time  
 Antreprenor / Lucrez pe cont propriu  
 În căutarea unui loc de muncă  
 Studiez în continuare  
 Altă situație:

8. Dacă sunteți angajat(ă), în ce domeniu activați?

- Domeniul pentru care am studiat  
 Domeniu apropiat  
 Domeniu diferit

9. Denumirea locului de muncă și funcția ocupată:

10. În cât timp după absolvire ați obținut primul loc de muncă?

- Imediat  
 Sub 3 luni  
 3–6 luni  
 Peste 6 luni  
 Nu am lucrat încă

### IV. Relevanța studiilor pentru carieră

11. Considerați că studiile de la Colegiul ULIM v-au pregătit pentru activitatea profesională actuală?

- În mare măsură  
 Parțial  
 Puțin  
 Deloc

12. Ce competențe dobândite în timpul studiilor considerați cele mai utile în carieră?

13. Ce competențe considerați că ar trebui dezvoltate mai mult în cadrul colegiului?

### V. Sugestii și feedback

14. Ce ați recomanda pentru îmbunătățirea programului de studii?



MANUALUL CALITĂȚII  
AL UNIVERSITĂȚII LIBERE INTERNAȚIONALE DIN MOLDOVA  
Standard ISO 9001:2015

15. Ați fi dispus(ă) să participați la viitoare întâlniri cu absolvenții sau la evenimente organizate de colegiu?

Da

Nu

Poate

**Vă mulțumim pentru contribuția dumneavoastră!**

## EVALUAREA NIVELULUI DE SATISFAȚIE A ANGAJATORULUI PRIVIND STAGIUL DE PRACTICĂ AL ELEVILOR

**Scop:** Colectarea opiniei angajatorilor referitor la performanța elevilor în perioada stagiului de practică și la calitatea colaborării cu Colegiul ULIM.

### I. Date generale despre organizație

1. Denumirea instituției:
2. Numele și funcția persoanei care completează chestionarul:
3. Domeniul de activitate al companiei:
4. Ați mai găzduit elevi în practică din domeniul marketingului anterior?

- Da
- Nu

### II. Evaluarea performanței elevilor în stagiul

5. Cât de bine a fost pregătit elevul din punct de vedere teoretic?
  - Foarte bine
  - Bine
  - Satisfăcător
  - Nesatisfăcător
6. Cum apreciați nivelul de competențe practice demonstrat de elev în domeniul marketingului?
  - Foarte bun
  - Bun
  - Satisfăcător
  - Nesatisfăcător

7. Elevul a manifestat următoarele comportamente (puteți selecta mai multe):
  - Inițiativă
  - Responsabilitate
  - Spirit de echipă
  - Comunicare eficientă
  - Interes scăzut față de activitate
  - Lipsă de punctualitate
  - Lipsă de implicare
  - Altceva:

8. Elevul a îndeplinit sarcinile repartizate de dumneavoastră:
  - Foarte bine
  - Bine
  - Satisfăcător
  - Nesatisfăcător

9. Elevul s-a integrat ușor în colectivul de lucru:
  - Da
  - Parțial
  - Nu

10. Ați recomanda acest elev pentru o posibilă angajare în viitor?
  - Da
  - Poate, cu formare suplimentară
  - Nu

### III. Evaluarea colaborării cu instituția de învățământ

11. Cum apreciați comunicarea și colaborarea cu Colegiul ULIM pe durata stagiului?



- Foarte bună
- Bună
- Satisfăcătoare
- Nesatisfăcătoare

12. Considerați că durata stagiului a fost suficientă pentru ca elevul să se integreze și să învețe lucruri utile?

- Da
- Parțial
- Nu

13. Ce îmbunătățiri ați sugera pentru desfășurarea stagiilor de practică?  
(răspuns deschis)

14. Ce competențe ați dori să fie mai bine dezvoltate de elevi în timpul formării lor la colegiu?  
(răspuns deschis)

IV. Gradul general de satisfacție

15. Cum ați evalua experiența generală a colaborării cu colegiul pentru stagii de practică?

- Foarte satisfăcătoare
- Satisfăcătoare
- Parțial satisfăcătoare
- Nesatisfăcătoare

16. Doriți să colaborați și pe viitor cu Colegiul ULIM pentru a primi elevi în practică?

- Da
- Poate
- Nu

**Vă mulțumim pentru contribuția dumneavoastră!**

## BIBLIOGRAFIE

1. ISO 9001:2015 – „Sisteme de management al calității – Cerințe” (*International Organization for Standardization, 2015*). <https://www.iso.org/ru/standard/62085.html>
2. ESG (European Standards and Guidelines) pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior (*Ediția 2015, European Association for Quality Assurance in Higher Education*). <https://www.enqa.eu/esg-standards-and-guidelines-for-quality-assurance-in-the-european-higher-education-area/>
3. Domeniul învățământului superior European. Declarație comună a Miniștrilor Educației din Europa Convenită la Bologna, 19 iunie 1999. <https://drive.google.com/file/d/1s0tK9IVvsKKENwLQPwvG4DIJtF1CWXAN/view?usp=sharing>
4. Standardele și Liniile Directoare pentru Asigurarea Calității în Spațiul European al Învățământului Superior (ESG) <https://www.enqa.eu/wp-content/uploads/filebase/esg/ESG%20in%20Romanian%20by%20ARACIS.pdf>
5. Recomandarea Consiliului European din 22.05.2017 privind Cadrul european al calificărilor pentru învățarea pe tot parcursul vieții [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/PDF/?uri=CELEX:32017H0615\(01\)&from=IT](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/PDF/?uri=CELEX:32017H0615(01)&from=IT)
6. Recomandarea Consiliului European din 22.05.2018 privind competențele-cheie pentru învățarea pe tot parcursul vieții [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604\(01\)&](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604(01)&)
7. Procesul de la Bologna: crearea Spațiului european al învățământului superior <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/?uri=LEGISSUM:c11088>
8. Acordul de Asociere a Republicii Moldova la Uniunea Europeană, semnat de 27.06.2014 <https://eur-lex.europa.eu/RO/legal-content/summary/association-agreement-with-moldova.html>
9. Declarația de la Praga din 2009 [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/ro/pres\\_09\\_78](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/ro/pres_09_78)  
[http://www.cnaa.md/i/normative-acts/normative-acts-international/praga\\_declaration2009.pdf](http://www.cnaa.md/i/normative-acts/normative-acts-international/praga_declaration2009.pdf)
10. Declarația de la Lisabona din 13.04.2007 [http://www.cnaa.md/files/normative-acts/normative-acts-international/declarasion-lisbon/lisbon\\_declaration2007.pdf](http://www.cnaa.md/files/normative-acts/normative-acts-international/declarasion-lisbon/lisbon_declaration2007.pdf)
11. Codul Educației al Republicii Moldova nr. 152 din 17 iulie 2014 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr. 319-324/634 din 24 octombrie 2014). [https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=110112&lang=ro](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=110112&lang=ro)
12. Recomandări cu privire la implementarea și îmbunătățirea sistemului de management al calității (Dispoziția Ministerului Educației nr. 503 din 27 noiembrie 2014) [https://www.usch.md/wp-content/uploads/2021/01/recomandari\\_cu\\_privire\\_la\\_imbunatatirea\\_smc\\_dispozitia.pdf](https://www.usch.md/wp-content/uploads/2021/01/recomandari_cu_privire_la_imbunatatirea_smc_dispozitia.pdf)

13. Hotărârea Guvernului nr. 330/2023 cu privire la aprobarea Cadrului Național al Calificărilor (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2023, Nr. 237-239/13.07.23 art.579; în vigoare 13.08.2023)  
[https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=137990&lang=ro](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=137990&lang=ro)
14. Metodologia de evaluare externă a calității în vederea autorizării de funcționare provizorie și acreditării programelor de studii și a instituțiilor de învățământ profesional tehnic, superior și de formare continuă. Hotărârea Guvernului nr.616 din 18-05-2016.  
[https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=130031&lang=ro](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=130031&lang=ro)

**Documente interne** <https://ulim.md/ro/acte-normative/>

1. Carta Universității Libere Internaționale din Moldova (ULIM)
2. Conceptul educațional al Universității Libere Internaționale din Moldova
3. Strategia de dezvoltare instituțională ULIM pentru anii 2025–2030
4. Codul de etică și deontologie profesională al personalului științific și științifico-didactic al ULIM
5. Regulamentul de funcționare al Consiliului pentru asigurarea calității al ULIM
6. Regulamentul de organizare și funcționare a Departamentului de Asigurare a calității (D.A.C)
7. Regulamentul de funcționare al Comisiei interne pentru asigurarea calității în cadrul facultăților ULIM
8. Politica ULIM privind etica publicării, controlul calității și evaluarea performanței științifice
9. Regulamentul ULIM privind sondajul anonim al opiniei studenților asupra calității studiilor
10. Regulamentul privind structura, conținutul și prezentarea procesului-verbal al ședințelor catedrelor, consiliilor facultăților și comisiilor pentru asigurarea calității
11. Regulament privind realizarea și utilizarea sondajelor de asigurare a calității la ULIM