

Aprobat de Consiliul Facultății  
în data de 31.08.2018

## CONCLUZIILE COMISIILOR CONSILIULUI FACULTĂȚII, PRIVIND CONTROLUL DESFĂȘURĂRII PROCESULUI DE ÎNVĂȚĂMÂNT

Decanul Facultății de Economie și Administrarea Afacerilor se angajează, prin managementul instituțional, să asigure implementarea unui sistem al calității în învățământul superior, care să promoveze:

- ✦ responsabilitatea instituțională,
- ✦ centrarea rezultatelor pe învățare și performanțe,
- ✦ cultura calității,
- ✦ identitatea și tradiția instituțională,
- ✦ cooperarea,
- ✦ recunoașterea europeană,
- ✦ auto - evaluarea internă și
- ✦ îmbunătățirea calității.

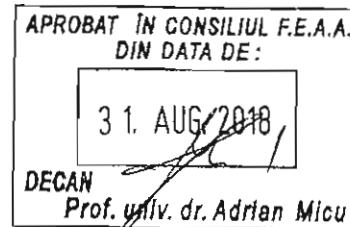
Managementul calității promovat de politica Facultății angajează resursele necesare și capacitatea instituțională cu scopul de a crește eficacitatea **Facultății de Economie și Administrarea Afacerilor**.

Angajamentul față de calitate este promovat și de Responsabilul calității care dorește instituționalizarea unei culturi a calității, internalizarea relației student-profesor și satisfacția studenților, absolvenților, angajatorilor, partenerilor sau cadrelor didactice.

Având cadrul legislativ asigurat de Protocolul Bologna și standardele ARACIS dar și standardul SR EN ISO 9001:2001 organizația dorește implementarea unui sistem de management al calității eficient care să asigure:

- ✦ calitatea activităților educaționale din Facultate;
- ✦ centrarea învățării pe student și aplicarea de metode interactive de învățare;
- ✦ motivarea pro-calitate a cadrelor didactice și personalului administrativ ;
- ✦ identificarea celor mai bune practici de management;
- ✦ creșterea vizibilității cadrelor didactice și a facultății ;
- ✦ inserția rapidă a absolvenților pe piața forței de muncă;
- ✦ dezvoltarea de parteneriate strategice;
- ✦ internalizarea relației student-profesor;
- ✦ viziune sistemică asupra obiectivelor facultății;
- ✦ stabilirea și monitorizarea obiectivelor și argumentarea cu informații și date a deciziilor.

Această politică reprezintă un angajament al managementului față de salariați, cadre didactice, studenți și societate.



Responsabilul Calității este numit și împuternicit de Decanul facultății cu proiectarea, implementarea, menținerea, evaluarea și îmbunătățirea sistemului de management al calității.

Buna funcționare și eficiența SMC se analizează anual de către managementul instituției în baza:

- ✦ rapoartelor de audit intern și extern,
- ✦ rapoartelor de neconformități,
- ✦ studiilor de evaluare a mediului de lucru,
- ✦ studiilor privind performanțele personalului,
- ✦ programelor de îmbunătățire,
- ✦ sugestiilor și reclamațiilor studenților și profesorilor etc.

Responsabilul Calității are acces permanent la managementul facultății pentru analizarea funcționării sistemului de management al calității și asigură informarea permanentă a managementului în legătură cu neconformitățile identificate evidențiind acțiunile corective, preventive și de îmbunătățire care trebuie întreprinse, și evaluând efectele implementării acestora.

Politica în domeniul calității se aplica tuturor proceselor organizației, iar prevederile SMC sunt obligatorii în activitatea tuturor salariaților.

În cadrul **Facultății de Economie și Administrarea Afacerilor** se urmărește planificarea și implementarea proceselor de monitorizare, măsurare, analiza și îmbunătățire, necesare pentru:

- ✦ demonstrarea angajamentului față de obiectivele asumate;
- ✦ asigurarea conformității cu specificațiile și cerințele ARACIS;
- ✦ continua îmbunătățire a eficacității și a eficienței sistemului de management al calității

Decanul și Biroul de Consiliu asigură eficiența măsurării, colectării și validării datelor care vizează evaluarea activităților din cadrul Facultății și monitorizarea performanțelor organizației.

Măsurarea performanțelor organizației include:

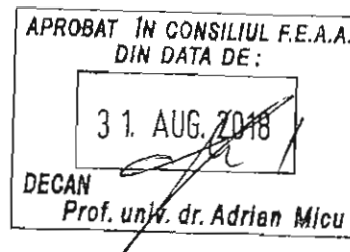
- ✦ Nivelul de realizare a obiectivelor stabilite în cadrul politicilor și strategiei organizației;
- ✦ Evaluarea capabilității proceselor didactice;
- ✦ Evaluarea cercetării și a vizibilității;
- ✦ Evaluarea proceselor de susținere
- ✦ Evaluarea colegială;
- ✦ Evaluarea satisfacției studenților.
- ✦ Rapoartele de audit extern

Responsabilul Calității monitorizează rezultatele activităților de îmbunătățire a performanțelor și prezintă periodic informări DECANULUI privind nivelul de atingere a obiectivelor stabilite.

Aceste rezultate constituie elemente de intrare pentru analizele efectuate de management.

Desfășurarea activităților de măsurare, analiza și îmbunătățire are în vedere următoarele elemente:

- a. monitorizarea satisfacției studenților și a gradului de inserție profesională pe piața muncii a acestora după absolvire;
- b. numărul de publicații cu caracter didactic și științific;
- c. rezultatele activităților de cercetare și analiza fondurilor atrase de Facultate;
- d. politica de formare-promovare a cadrelor didactice;
- e. vizibilitatea și prestigiul profesional al cadrelor didactice de la FEAA;
- f. rezultatele evaluării colegiale;
- g. "benchmarking" - ul proceselor individuale este utilizat pentru îmbunătățirea proceselor;
- h. toate datele și informațiile colectate sunt transformate în date și cunoștințe utile pentru îmbunătățirea proceselor organizației;
- i. datele și informațiile colectate sunt comunicate tuturor părților interesate (din interiorul organizației sau din exteriorul ei). Aceste date, atunci când sunt transmise, trebuie să fie actualizate și definite în mod



clar sub forma de rapoarte pe pagina web a facultății și constituie date de intrare pentru îmbunătățirea performanțelor serviciilor.

- j. în cadrul organizației, sunt utilizate tehnicile statistice pentru interpretarea rezultatelor și monitorizarea performanțelor proceselor;
- k. autoevaluarea este utilizată periodic pentru a monitoriza tendințele din domeniul calității, funcționarea sistemului de management al calității și performanțele organizației.
- l. Rezultatele auditului financiar

## Măsurare și monitorizare

### A. Măsurarea și monitorizarea satisfacției studentului

Măsurarea și monitorizare relației cu studentul se bazează pe analiza datelor și informațiilor obținute din următoarele surse:

- ✦ studiile de evaluare a satisfacției studenților/viitorilor studenți privind oferta educațională;
- ✦ analiza contractelor de cercetare și a gradului de realizare a acestora;
- ✦ analiza metodelor moderne de predare centrate pe student și facilitarea învățării pe grupuri de lucru;
- ✦ rapoarte privind implicarea studenților în activități de predare;
- ✦ rapoarte privind consilierea studenților pentru fiecare cadru didactic și la nivelul îndrumătorilor de an;
- ✦ analiza reclamațiilor și sesizărilor studenților sau ale cadrelor didactice;
- ✦ analiza activității de practică,
- ✦ analiza cerințelor și tendințele pieței de muncă.

În cadrul analizelor efectuate de management, se evaluează și datele obținute din sursele de mai sus, se apreciază nivelul de realizare a obiectivelor și se stabilesc acțiunile corespunzătoare pentru continua creștere a satisfacției lor.

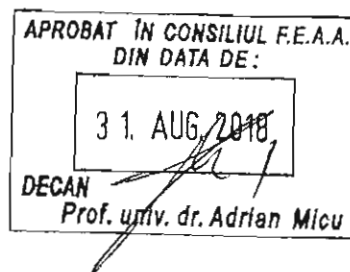
### B. Auditul intern

Managementul organizației asigură și implementează un sistem de audit intern eficace și eficient pentru evaluarea punctelor slabe și forte ale SMC, analiza SWOT. Procesul de audit intern implementat în organizație acționează ca un instrument de management pentru evaluarea independentă a fiecărui proces sau activitate desfășurată.

În cadrul organizației se desfășoară audituri interne, conform unui program anual.

### Angajamentul managementului și politica în domeniul calității

Strategia privind managementul calității este înțeleasă ca un proces de evaluare sistematică și îmbunătățire continuă a calității învățământului universitar prin definirea direcțiilor de acțiune pe termen lung, a obiectivelor cuantificabile precum și dezvoltarea de strategii și alocarea de resurse adecvate atingerii acestor obiective, fiind fundamentată pe principiul de bază conform căruia: Un învățământ universitar de calitate poate fi realizat numai într-un mediu în care toate părțile implicate își asumă responsabilitatea pentru calitatea contribuției lor la îndeplinirea misiunii acestuia.



Conducerea Facultății de Economie și Administrarea Afacerilor stabilește:

Regulamentul de calitate și politica declarată în ceea ce privește calitatea serviciilor educaționale furnizate cu scopul de a satisface cerințele studenților, în condiții de eficiență economică pentru organizație.

Conducerea facultății consideră calitatea serviciilor oferite un element de primă importanță pentru dezvoltare și își propune, prin adoptarea unei politici sistematice pro-calitate, să satisfacă permanent cerințele studenților.

Satisfacerea cerințelor studenților se realizează prin analiza periodică a situației existente, prin demararea de acțiuni de auditare pentru principale procese identificate, stimularea participării la programe naționale și internaționale de cercetare, promovarea unei înțelegeri a cerințelor și un efort continuu de îmbunătățire a nivelului calitativ al proceselor și serviciilor oferite, implementarea unui sistem eficient de management al calității.

Obiectivele principale urmărite prin implementarea unui sistem de management al calității sunt:

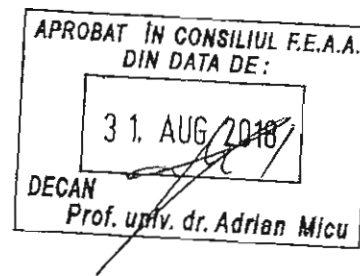
- ✚ aplicarea standardelor de performanță documentate;
- ✚ creșterea nivelului de preocupare continuă și activă față de dezvoltarea unei culturi instituționale și a calității la toate nivelurile de învățământ;
- ✚ promovarea valorii și încurajarea performanței în toate domeniile de activitate, astfel încât să fie atrase și menținute resurse umane cu calificare înaltă;
- ✚ îmbunătățirea continuă a procesului de învățământ.

#### VIZIUNEA Facultății de Economie și Administrarea Afacerilor

- 1) Facultatea de Economie și Administrarea Afacerilor dorește să ajungă în top-ul Facultăților cu profil economic prin calitatea și nivelul cunoștințelor absolvenților săi, prin resursele umane și materiale de excepție pe care le pune la dispoziția studenților, prin dimensiunea europeană a calității programelor de studii oferite.
- 2) Vom oferi fiecărui student oportunitatea de a-și dezvolta și valorifica la maximum potențialul propriu prin educație, instruire și dezvoltare profesională și posibilitatea de a urma un ciclu complet de pregătire licență – masterat - doctorat.
- 3) Vom câștiga un număr mare de proiecte naționale și internaționale care să asigure dezvoltarea durabilă a cercetării și vizibilitatea cadrelor didactice și a studenților.
- 4) Vom îmbunătăți permanent procesele educative și de cercetare cu scopul creșterii calității proceselor și satisfacerii superioare a exigențelor studenților noștri, precum și pentru reducerea costurilor.
- 5) Vom încuraja devotarea resursei umane pe termen lung și motivarea personalului.
- 6) Prin implicare, participare și recunoaștere vom asigura cadrelor didactice și personalului auxiliar posibilitatea de a se identifica cu aceasta VIZIUNE, contribuind astfel la realizarea obiectivelor organizației.

Obiectivele generale ale facultății urmăresc menținerea și consolidarea poziției de lider în domeniul educației cu profil economic, atragerea de fonduri din proiecte naționale și internaționale și crearea unor parteneriate strategice cu instituții de învățământ superior similare din Europa.

Se urmărește implementarea standardelor de asigurare a calității, promovarea mijloacelor de învățare moderne, centrate pe student, creșterea satisfacției sociale prin formarea absolvenților bine pregătiți, creșterea calității procesului formativ-educativ.



Managementul calității la Facultatea de Economie și Administrarea Afacerilor propune un model de conducere concentrat asupra calității serviciilor și proceselor, bazat pe implicarea totală a fiecărui angajat și vizează succesul pe termen lung prin satisfacerea studenților și crearea de avantaje pentru Facultate și pentru societate.

Putem argumenta necesitatea introducerii sistemului de management al calității prin:

- ✦ cererea socială privind folosirea eficientă și transparentă a resurselor publice și extrabugetare alocate învățământului superior;
- ✦ crearea și dezvoltarea unei culturi a calității în universitate, atât în privința propriului personal, cât și în rândurile studenților;
- ✦ asigurarea pregătirii performante a absolvenților pentru a răspunde exigențelor economiei de piață actuale și de perspectivă din România;
- ✦ alinierea la standardele și practica instituțiilor de învățământ superior europene în domeniul managementului calității, condiție pentru întărirea imaginii internaționale a universității;
- ✦ creșterea încrederii societății românești că vor fi satisfăcute necesitățile și așteptările ei explicite și implicite privind prestația instituțiilor de învățământ superior;
- ✦ creșterea încrederii comunității internaționale în capacitatea învățământului superior românesc de a presta o activitate performantă;
- ✦ identificarea verigilor deficitare și prevenirea neconformităților ce pot apărea în prestația universitară;
- ✦ eficientizarea activităților în domeniul activității didactice și de cercetare;

Declarația privind Politica în domeniul calității este adusă la cunoștința cadrelor didactice și a personalului auxiliar. Directorii de departament și directorii de programe de studii vor întreprinde măsuri pentru a se asigura că politica este înțeleasă, implementată și menținută la nivelul subdiviziunilor pe care le conduc.

Fiecare angajat are obligația de a-și însuși obiectivele și cerințele sistemului calității implementat, de a-și îmbunătăți permanent activitatea și de a face propuneri de măsuri privind îmbunătățirea activității la nivel de instituție, propuneri pe care le adresează managerului subdiviziunii organizatorice din care face parte, acesta având rolul de a analiza oportunitatea și eficiența implementării măsurilor respective.

Decan  
Prof. univ. dr Adrian MICU