

**ROMÂNIA**  
**MINISTERUL EDUCAȚIEI, CERCETĂRII ȘI TINERETULUI**  
**Universitatea din Craiova**



**RAPORT ANUAL DE AUTOEVALUARE**  
**INTERNĂ A CALITĂȚII EDUCAȚIEI**  
**- 2008 -**

## CUPRINS

<b>Declarația pentru calitate</b>	<b>3</b>
<b>Inițierea de programe de asigurare a calității în universitate</b>	<b>6</b>
<b>Structura sistemului de asigurare a calității</b>	<b>7</b>
<b>Preocupări privind introducerea unor sisteme de evaluare în regim de asigurarea calității - nivel programatic</b>	<b>9</b>
<b>Preocupări privind introducerea unor sisteme de evaluare în regim de asigurarea calității - nivel operațional</b>	<b>11</b>
<b>Proceduri privind evaluarea cadrelor didactice</b>	<b>11</b>
<b>Activități de cooperare instituțională în domeniul managementului calității</b>	<b>12</b>
<b>Prezentare sintetică a rezultatelor exercițiului de auditare 2008 - privind modul în care procesul educațional răspunde cerințelor pieței muncii</b>	<b>12</b>
<b>ANEXE</b>	<b>17</b>

## DECLARAȚIA PENTRU CALITATE



### VIZIUNEA

Universitatea din Craiova urmărește să păstreze standarde de excelență pentru:

- Managementul competitiv pe piața învățământului universitar din România.
- Experiența educațională oferită mediului universitar.
- Calitatea programelor universitare.

### MISIUNEA

Universitatea din Craiova oferă educație și cercetare la un înalt standard de calitate pentru formarea de specialiști capabili să lucreze în domeniile de vârf din producție și cercetare, atât pe plan național cât și în conformitate cu cerințele pieței forței de muncă din Uniunea Europeană și să formeze la rândul lor, în mod eficient și eficace generații viitoare în spiritul tradiției Universității noastre, a învățământului universitar din România și a responsabilității sociale.

## VALORILE

Pentru reușita în misiunea noastră sunt :

- Profesionalism, cultul muncii, corectitudine.
- Respectul reciproc, respectarea legii, respectarea tradițiilor.

## POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII

În centrul preocupărilor noastre se afla interesul pentru satisfacerea cerințelor și așteptărilor tuturor partenerilor noștri respectiv, clienților noștri - candidat, student, agent economic, societate, cât și Ministerului Educației, Cercetării și Tineretului, prin concentrarea eforturilor în direcția creșterii calității procesului didactic și de cercetare, dezvoltării culturii instituționale și manageriale responsabile eficiente pentru pregătirea studenților la nivelul standardelor academice internaționale și a necesităților mediului economico-social local, regional și național, în condițiile respectării reglementărilor în vigoare, a folosirii optime a resurselor și a motivării corpului profesoral.

## ANGAJAMENTUL MANAGEMENTULUI

Universitatea din Craiova este pe deplin angajată în demersul ei pentru îmbunătățirea continuă a calității procesului didactic, de cercetare și managerial la toate nivelurile și funcțiile relevante. Acest angajament este realizat în mod consecvent prin implementarea și îmbunătățirea continuă a Sistemului de Management al Calității, sistem bazat pe dialog și autoevaluare.

## PRINCIPII

Principiile care stau la baza Politicii în domeniul Calității vizează :

- Orientarea Universității și a facultăților către satisfacerea în cât mai mare măsură a cerințelor clientului, a organismelor reglementatoare și a propriului personal.
- Conformarea în toate activitățile pe care le desfășoară, cu cerințele legale și de reglementare în domeniul calității și în domeniul învățământului universitar.
- Alinierea unității de învățământ superior la standardele și cele mai bune practici ale activității academice din țările Uniunii Europene.
- Îmbunătățirea continuă a performanței, eficienței și eficacității Sistemului de Management al Calității.

- Antrenarea întregului personal didactic în direcția realizării obiectivelor calității.
- Dezvoltarea conceptului de *leadership* în contextul specific învățământului universitar.

## OBIECTIVE

- Îmbunătățirea calității procesului de învățământ prin acțiune, o apropiere de client și o orientare practică, conduse de valori. Organizare simplă, cu un personal bine dimensionat.
- Îmbunătățirea și menținerea imaginii de marcă pe piața internă a învățământului academic.
- Dezvoltarea unui management eficient și gestionarea cu eficacitate a resurselor materiale, financiare și informaționale alocate instituției.
- Dezvoltarea strategiilor de atragere a resurselor financiare din sectorul privat.
- Dezvoltarea infrastructurii Universității prin îmbunătățirea și diversificarea bazei materiale, astfel încât să se creeze condiții cât mai bune de studiu și de cercetare pentru profesori și pentru studenți.
- Creșterea motivației cadrelor didactice prin îmbunătățirea organizării muncii, asigurarea surselor de informare actuale, stimularea materială și perfecționare continuă.
- Îmbunătățirea relațiilor cu reprezentanții comunității locale din diferite domenii: economic, cultural, social, administrativ.
- Creșterea integrării pe piața muncii a absolvenților.
- Îmbunătățirea comunicării între corpul academic și studenți.

## 1. Inițierea de programe de asigurare a calității în universitate

Este unanim recunoscută importanța învățământului în general și a celui universitar în special în starea prezentă și viitoare a unei națiuni. Educația reprezintă un act de conștiință, de calitate a căruia depinde în bună parte nu numai bunăstarea viitoare a națiunii respective ci, în același timp, puterea, influența și chiar existența ei ca entitate distinctă în configurația regională și mondială.

Planul Național de Dezvoltare subliniază importanța care trebuie acordată reformei instituționale, aceasta fiind considerată ca fiind chiar mai importantă decât cea economică. Dacă prioritatea națională este reforma instituțională, ca o prioritate de ramură rezultă reforma învățământului și a cercetării universitare. Reforma învățământului reprezintă o componentă a reformei instituționale, care creează deschidere spre reforma economică. Rezultă în acest mod oameni formați care pot genera schimbări în spiritul reformei economice: pregătiți pentru schimbare, având o mentalitate adecvată și o cultură instituțională și a calității.

Învățământul superior este cel care generează specialiștii care vor conduce într-un viitor apropiat societatea și economia românească integrată în Uniunea Europeană. Realizarea unei conduite orientate spre calitate constituie o constrângere majoră în procesul de integrare europeană a României fiind în același timp *“elementul vital pentru atingerea unei economii prospere”* (M.Juran). O importanță majoră o are în această privință componenta educațională, nu numai sub aspectul calității prestației ci în însăși integrarea nevoii de calitate în cultura națională. Mentalitatea individului trebuie să asimileze convingerea că nu poate să existe bunăstare fără o muncă responsabilă și de calitate.

Plecând de la această misiune, devine evident că întreaga activitate a universității trebuie orientată spre creșterea competitivității instituției atât la nivel național cât și pe plan internațional prin: calitatea ofertei și a rezultatelor activității, un management performant, o politică financiară adecvată utilizării raționale a resurselor și de atragerii de noi resurse, întărirea dimensiunii internaționale a activității, încurajarea unei atitudini responsabile a întregului personal.

În afară de orientarea spre performanță și creșterea competitivității, care sunt cerințe generice, necesitatea introducerii managementului calității în învățământul universitar este determinată și de cerințe concrete și imediate cum sunt:

- cerința societății 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 dimensiunii 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 toate domeniile fundamentale de competență, de organizare și funcționare specifice unei universități;
- îmbunătățirea continuă a calității prestației universitare.

**Strategia privind managementul calității**, la o instituție de învățământ superior, este înțeleasă ca un proces de evaluare sistematică și îmbunătățire continuă a calității învățământului universitar, definirea direcțiilor de acțiune pe termen lung, a obiectivelor cuantificabile precum și dezvoltarea de politici instituționale 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 și într-o racordare continuă și consistentă la procesele europene cu relevanță în domeniu - Bologna, Luxemburg, Cardiff, Koln, Lisabona, Bruges&Copenhaga.*

## 2. Structura sistemului de asigurare a calității

În fig. 1 se prezintă structura sistemului de asigurare a calității din cadrul Universității din Craiova. Pe lângă Comisia de Evaluare și Asigurarea Calității<sup>1</sup>, Directorul

---

<sup>1</sup> Componența acesteia este prezentată în Anexa 1

Departamentului de asigurarea calității, prodecanii cu asigurarea calității din cadrul fiecărei facultăți<sup>2</sup> (în toate cele 16 facultăți - Prodecani, un Responsabil de calitate în cadrul Departamentului de pregătire a personalului didactic), la nivelul catedrelor/departamentelor în general Șefii de catedră/Directorii de departament sunt responsabili cu procesul de asigurare a calității.

În cadrul Universității din Craiova, prin constituirea unui departament specializat, au fost inițiate programe pentru asigurarea calității, programe care au la bază următoarele principii:

- *standardele de performanță sunt clar definite și documentate;*
- *există o preocupare continuă și activă pentru dezvoltarea unei culturi instituționale și a calității la toate nivelurile de învățământ;*
- *este promovată valoarea și încurajată performanța în toate domeniile de activitate astfel încât sunt atrase și menținute resurse umane cu calificare înaltă;*
- *se urmărește obținerea unei modalități comune de abordare a problemelor specifice managementului calității în învățământul superior*
- *se urmărește în mod activ îmbunătățirea continuă.*

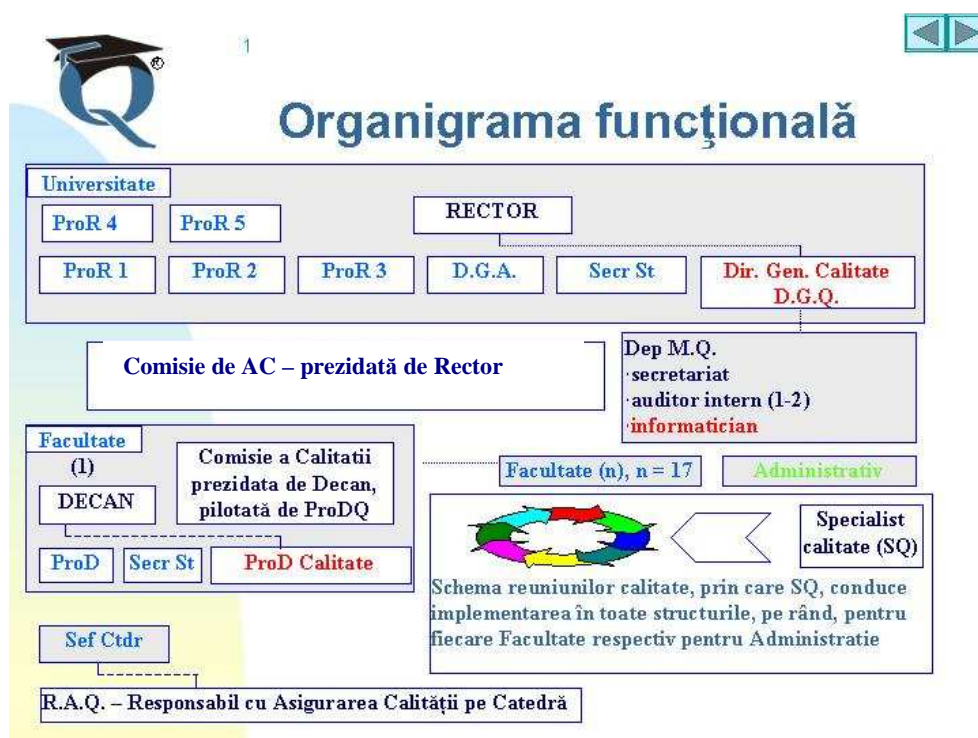


Fig. 1 Structura sistemului de asigurarea calității la Universitatea din Craiova

<sup>2</sup> Lista acestora este prezentată în Anexa 2



Introducerea sistemelor calității în învățământul superior presupune o dezvoltare instituțională internă, la nivelul universității, care să confere o anumită garanție asupra calității procesului de învățământ.

Programe reprezentative în domeniul asigurării calității pot fi direcționate astfel:

- Instruirea specifică a reprezentanților desemnați de fiecare facultate/colegiu (periodicitate: anual);
- Analiza situației existente;
- Demararea de acțiuni de auditare pentru câteva tipuri principale de activități - evaluare, examinare, secretariat, studii (post)universitare, funcționarea programelor de studii la nivel de ciclu de licență sau masterat, analiza gradului în care se realizează înnoirea permanentă a planurilor de învățământ, programelor analitice etc.;
- Participarea la programe internaționale;
- Implicarea departamentului de profil în cât mai multe activități ale universității, în strânsă legătură cu persoanele/departamentele în ale căror obligații directe intră respectivele domenii de activitate.

### **3. Preocupări privind introducerea unor sisteme de evaluare în regim de asigurarea calității - nivel programatic**

Reuniunea de la Praga a miniștrilor educației din țările europene din mai 2001, Documentele adoptate la întâlnirea universităților europene de la Salamanca (aprilie 2001), Declarația de la Bologna semnată în iunie 1999, precedată de Declarația de la Sorbona din mai 1998, Conferința Miniștrilor Educației din Europa de la Berlin din octombrie 2003, Bergen 2005 și Londra 2007 au realizat și statuat explicit problemele de fond ale învățământului universitar, vizând realizarea spațiului european al învățământului superior. Ca semnatară a acestor declarații și documente, România este interesată în implementarea politicilor europene în domeniu, în compatibilizarea sistemului de învățământ superior românesc cu cel european. Strategia națională a învățământului superior românesc până în 2010 ([www.edu.ro](http://www.edu.ro)) prevede explicit: *“Creșterea responsabilității conducerii universităților în deciziile luate la nivelul instituțiilor respective. Rectorii trebuie să își asume efectiv răspunderea pentru modul în care gestionează o instituție de învățământ superior, iar în cazul unor abateri grave să cunoască repercusiunile la care se expun. Consolidarea autonomiei implică precauții în adoptarea unor atitudini tranșante în situații discutabile. Asumarea*

responsabilității nu are doar caracter declarativ, ci și implicații concrete asupra celui care adoptat o decizie greșită, cu efecte nedorite pentru instituția respectivă sau pentru sistemul de învățământ superior în totalitatea sa.”

“*Instituirea evaluării interne și externe, ca instrument în atingerea unei noi calități.* Autoevaluarea la nivelul universităților trebuie instituită ca obligatorie în fiecare an sau la doi ani o dată. În procesul de autoevaluare, studenții trebuie să aibe o pondere cuprinsă între 30-50%. Se va institui obligatoriu și evaluarea externă efectuată de MEdCT, ARACIS, de alte instituții specializate din țară sau de peste hotare. Se vor căuta modalități concrete pentru o evaluare permanentă a universităților, în baza căreia se va putea face și o ierarhie a performanțelor în calitatea procesului didactic și de cercetare.”

“*Corelarea schimbărilor din sistemul de învățământ superior la triada: tradiții-realitate social-economică și culturală.* Se punctează următoarele direcții de acțiune:

- flexibilitatea curriculum-ului, prin adaptarea permanentă la input-urile care sosesc din mediul universitar și extra-universitar;
- stimularea gândirii studentului și mai puțin a capacității acestuia de containerizare a informației;
- promovarea unui nou management al calității în procesul de învățământ superior;
- accentuarea rolului învățământului postuniversitar în sistemul de învățământ superior;
- asocierea universităților, asocierea acestora cu alte instituții și întreprinderi pentru realizarea unor obiective comune.”

Se menționează, în același sens, inițiativele Ministerului Educației, Cercetării și Tineretului de a dezvolta un cadrul legislativ coerent, care să ofere pârgurile necesare implementării conceptului de calitate cât mai bine în sistemul de învățământ din România (ordine de ministru, ordonanțe de urgență, hotărâri de guvern).

Sintetizând, iterarea tendințelor care se manifestă pe plan internațional și național în evoluția instituțiilor universitare precum și analiza lor sumară permite sublinierea unui element comun relevant: ***Orientarea spre performanță a întregii activități universitare sub toate aspectele ei: managerial, structural, financiar, al calității ofertei și prestației, al dimensiunii internaționale pe scurt creșterea competitivității pe piață.***

În acest sens, în strânsă corelație cu programele actuale sau de viitor menționate anterior, s-au demarat acțiuni orientate înspre dezvoltarea sistemelor de evaluare în regim de asigurarea calității. Pentru a elimina multiplele fațete semantice ale termenului de „evaluare”, se face mențiunea că acest termen face referire la o gamă largă de activități și nu doar la evaluarea studenților.

#### **4. Preocupări privind introducerea unor sisteme de evaluare în regim de asigurarea calității - nivel operațional**

Pentru anul 2008 s-au propus, la modul generic, următoarele tipuri de activități:

- Consolidarea structurii Departamentului de Managementul Calității;
- Revizuirea manualului de calitate;
- Modificarea Comisiei de Asigurarea Calității;
- Dezvoltarea interfeței de comunicare specifică cu mediul socio-economic și cultural;
- Persuasarea Decanatelor pentru implementarea sistemului de evaluare a activității cadrelor didactice din partea studenților, conform Legii calității;
- Activitate de consultanță pentru întocmirea documentelor înaintate către Agenția Română de Asigurarea Calității în Învățământul Superior (ARACIS) și omogenizarea acestor activități;
- Activități de auditare;
- Poziționarea centrului de interes al activităților de auditare înspre student;
- Compatibilizarea activității cu ultimele modificări ale legislației în domeniu;
- Instruire specifică în domeniul managementului calității;
- Participare activă în diferite proiecte naționale/internaționale în domeniul managementului calității în învățământul superior;
- Analiză globală a programelor de studii (ciclul de licență și ciclul postuniversitar).

#### **5. Proceduri privind evaluarea cadrelor didactice<sup>3</sup>**

Evaluarea cadrelor didactice se efectuează după două paliere:

- a) Toate cadrele didactice care sunt înscrise la concursuri de promovare pe posturi didactice superioare.
- b) Cadrele didactice care sunt evaluate pe parcursul activității curente (activitate în continuă extindere).

---

<sup>3</sup> Anexa 3 prezintă fișele recomandate a fi folosite pentru acest proces și un model de chestionar folosit preponderent, cu tendință de generalizare, în unele facultăți de profil tehnic (Facultatea de Inginerie în Electromecanică, Mediu și Informatică Industrială, dar nu numai).

## **6. Activități de cooperare instituțională în domeniul managementului calității**

Pe lângă participările în proiecte internaționale în domeniul managementului calității (TEMPUS, MATRA, Leonardo da Vinci, World Bank derulate în perioada 1999-2007), pe parcursul anului 2008 Universitatea din Craiova a fost partener activ în implementarea unor proiecte derulate prin ARACIS sau M.Ed.C.I.: *Matra Flex – Network for Higher Education Quality – Twinning Project on QA from Bologna perspectives*, *Implementarea efectivă a sistemului de asigurare a calității în universitățile din România PHARE TVET 2006/018-147.04.02.01.02.03.01* și *Proiectului de Asistență Tehnică TVET RO 2005/017 – 553.04.01.02.04.01.03*. De asemenea, în cadrul proiectului *Leonardo da Vinci – materiale de referință RO/05/C/F/RF – 84252*, coordonat de către Universitatea din Craiova, a fost menținută certificarea ISO9001 pentru structura partenerială *OBSERVATOR privind transparența calificărilor și competențelor academice în Europa pentru asigurarea mobilității forței de muncă și implementarea unei strategii academice generalizate* (alături de certificarea ISO 9001 a facultății de Inginerie în Electromecanică, Mediu și Informatică Industrială).

## **7. Prezentare sintetică a rezultatelor exercițiului de auditare 2008 – privind modul în care procesul educațional răspunde cerințelor pieței muncii**

### **Scopul auditării**

- Analiza modului în care Universitatea din Craiova analizează necesitățile reale ale pieței muncii și a modului în care își adaptează procesul didactic la acestea<sup>4</sup>.

### **Date folosite**

- Rezultatele exercițiului de evaluare 2007 pentru programele de studiu din ciclul de licență<sup>5</sup>.
- Informații provenite de la prodecanii în ale căror atribuții există cele legate de problematica managementului calității.

---

<sup>4</sup> Anexa 4 prezintă adresa de convocare pentru demararea procesului de auditare.

## **Documente suport**

- Metodologie ARACIS privind evaluarea instituțională;
- Regulament privind inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studiu din universitate<sup>6</sup>;
- Structuri operaționale și activități derulate în domeniul AC (Plan operațional calitate) 2007/2008<sup>7</sup>;
- Procedura “Comunicarea cu clientul și măsurarea satisfacției acestuia”<sup>8</sup> (procedură cu grad limitat de aplicabilitate).

## **Comentarii generale**

- Anumiți indicatori sunt dificil de cuantificat, anticipându-se un oarecare grad de relativitate în efectuarea aprecierilor. În acest sens se evidențiază rolul major al echipei de prodecani/responsabili MC de la nivelul fiecărei facultăți/departament.
- Stabilirea standardelor (minimale sau/și de referință), acolo unde sunt necesare aprecieri cantitative unice sau în trepte, va necesita accesarea unor surse suplimentare de informații, atât la nivel național cât și la nivel instituțional în vederea omogenizării referențialului de alocare a notei.

## **Metodologie**

### **Seturi de date din exercițiile precedente de evaluare<sup>9</sup>:**

PI/Resurse umane/Studenti

PII/Conținutul programelor de studiu

PIII/Proceduri privind inițierea, monitorizarea și revizuirea periodică a programelor și activităților desfășurate

PIV/Transparența informațiilor de interes public

PV/ Profilul general al facultății în referențial instituțional

---

<sup>5</sup> Vezi Raportul de Evaluare Internă a Calității Educației 2007 (transmis ARACIS în luna martie 2008).

<sup>6</sup> Anexa 5

<sup>7</sup> Anexa 6

<sup>8</sup> Anexa 7

<sup>9</sup> Anexa 8 - Seturi de date din exercițiile precedente de evaluare + Seturi de date pentru exercițiul current de evaluare

## Seturi de date furnizate de către prodecani pentru exercițiul curent de evaluare (PVI)

- contacte cu angajatorii
- adresabilitatea sectorului pre-universitar
- implicarea studenților în procesul de monitorizarea și revizuirea periodică a programelor și activităților desfășurate
- acțiuni de diseminare/prezentare (“Ziua porților deschise”, vizite în licee, la angajatori etc.)

## Algoritm de calcul - **I**ndicator **D**eschidere **I**nstituțională

$$I.D.I. = p_i * P(I) * f_i,$$

unde:

**p<sub>i</sub>** - pondere respectivului criteriu;

**P(I)** - valoarea criteriului ‘I’;

**f(i)** - factor de omogenizare valorică.

adică:

$$I.D.I. = 0.05*PI*1 + 0.10*PII*0.75 + 0.20*PIII*2 + 0.05*PIV*4 + 0.10*PV*0.08 + 0.5*PVI*1$$

## Rezultate

<b>ACE</b> <b>(1)</b>	Facultatea Automatizări, CE	<b>TEO</b> <b>(9)</b>	Facultatea de Teologie
<b>ETH</b> <b>(2)</b>	Facultatea de Electrotehnică	<b>EFS</b> <b>(10)</b>	Facultatea de Educație Fizică și Sport
<b>ELM</b> <b>(3)</b>	Facultatea de Electromecanică	<b>IMST</b> <b>(11)</b>	Facultatea de IMST
<b>FIZ</b> <b>(4)</b>	Facultatea de Fizică	<b>AGR</b> <b>(12)</b>	Facultatea de Agricultură
<b>CHI</b> <b>(5)</b>	Facultatea de Chimie	<b>HOR</b> <b>(13)</b>	Facultatea de Horticultură
<b>MEC</b> <b>(6)</b>	Facultatea de Mecanică	<b>MAT</b> <b>(14)</b>	Facultatea de Matematică
<b>EAA</b> <b>(7)</b>	Facultatea de Economie și Adm. Af.	<b>IFG</b> <b>(15)</b>	Facultatea de Istorie, Filosofie și Geografie
<b>LIT</b> <b>(8)</b>	Facultatea de Litere	<b>DRE</b> <b>(16)</b>	Facultatea de Drept și Științe Administrative

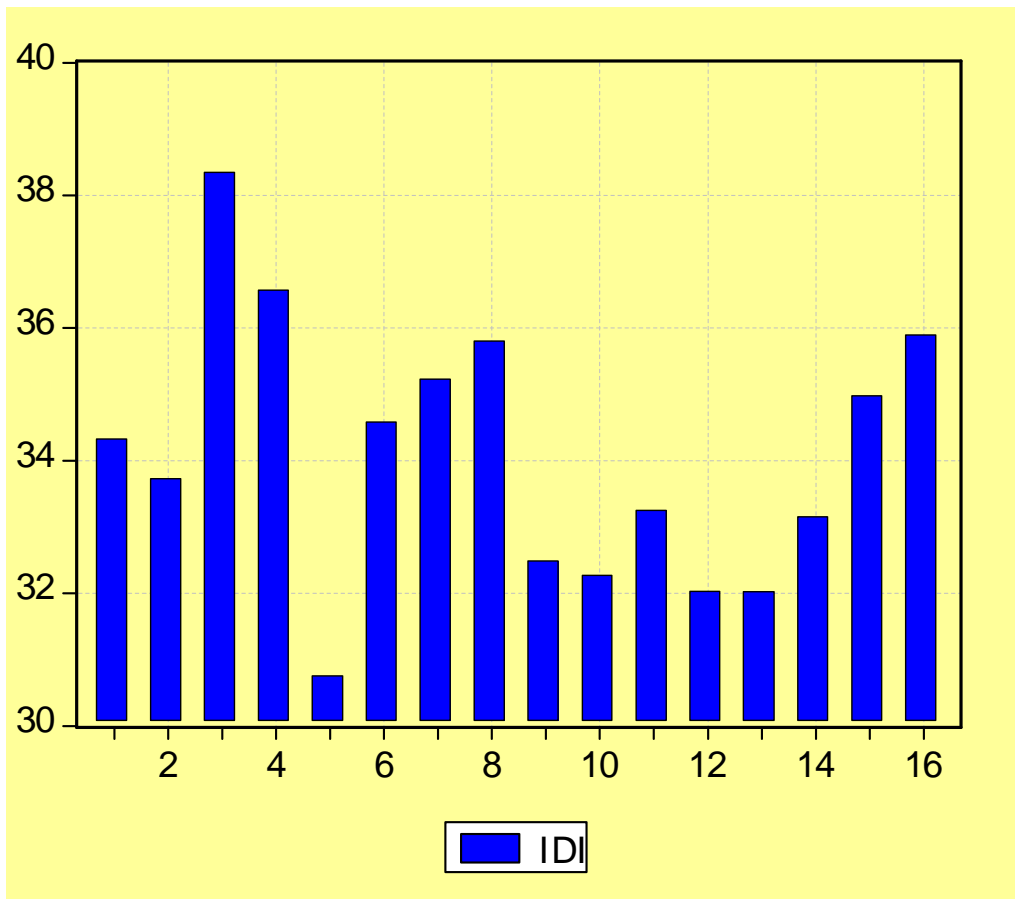


Fig. 2 Indicator de Deschidere Instituțională (I.D.I.)  
(analize efectuate în Eviews 3.x, varianta shareware)

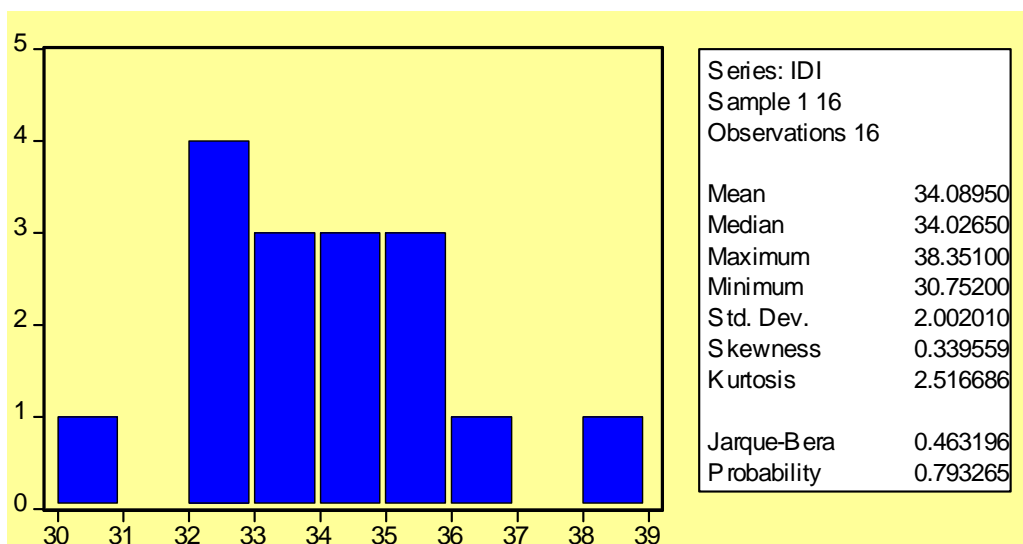


Fig. 3 Informații statistice ale valorilor obținute pentru I.D.I.

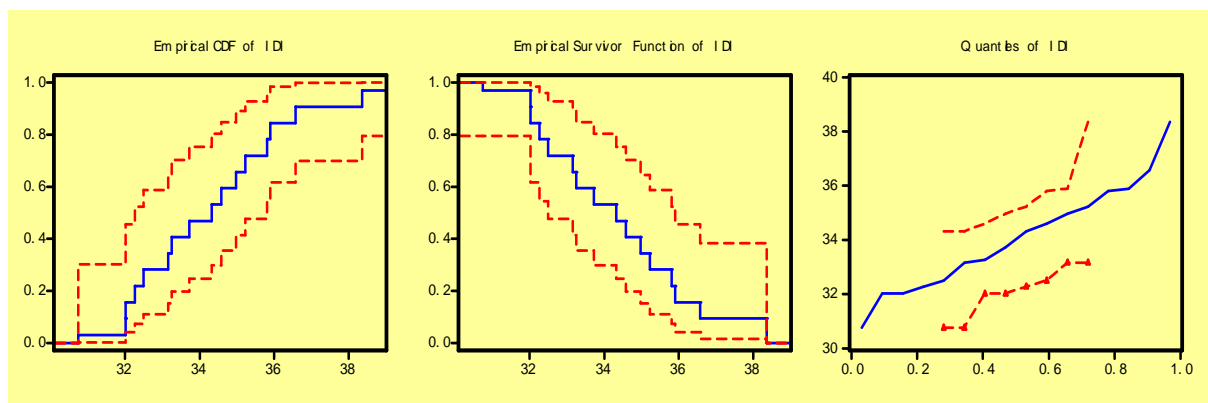


Fig. 4 Diferite tipuri de distribuții statistice pentru I.D.I.

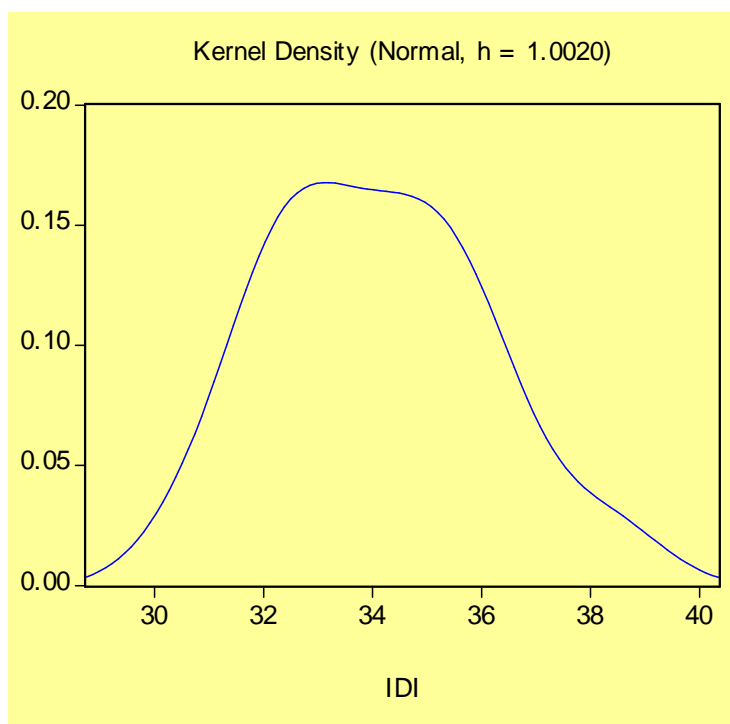


Fig. 5 Alura distribuției I.D.I. (distribuției tip gaussian)

Din acest punct de vedere rezultă faptul că distribuția obținută pentru valorile IDI este una robustă, normală, apropiată de profilul gaussian, impunând în acest fel un grad ridicat de confidență în utilizarea acestui indicator. Se menționează faptul că IDI prezintă corelații foarte bune cu indicatorii PI-PV menționați anterior.

Din punct de vedere calitativ, la nivel de universitate, se remarcă diferențe mici ale valorii absolute a IDI. De asemenea, corelațiile IDI – PI – PV se constituie într-un argument puternic pentru replicarea acestui tip de activitate de auditare în viitor.



## **Concluzii**

Trebuie remarcat faptul că toate aceste acțiuni reprezintă, pentru o universitate, un efort major, atât din punctul de vedere al resurselor financiare alocate, cât, mai ales, din punctul de vedere al resurselor umane implicate în acest gen de activitate.

Se apreciază, așa cum s-a observat deja în anii precedenți, că aceste acțiuni sunt extrem de utile atât conducerii facultăților, cât și conducerii universității, contribuind la mărirea gradului de perfecționare a activităților, la punerea bazelor pentru ceea ce la o instituție de învățământ superior se dorește a deveni un *modum vivendi*, la culturalizarea comunității academice în spiritul calității. Acest lucru a fost dovedit și de faptul că, având însușit acest gen de exercițiu, vizitele de autorizare/acreditare/evaluare periodică ale Comisiilor ARACIS în cadrul Universității din Craiova, ca și monitorizarea ARACIS/WYG în cadrul proiectului de Asistență Tehnică TVET RO 2005/017 – 553.04.01.02.04.01.03 au avut, în majoritate covârșitoare, rezoluții favorabile.

## **Anexa 1**

### **Componența Comisiei de Evaluarea și Asigurarea Calității la nivel de Universitate**

#### **1. Cadre didactice**

- Prof.dr.ing. Paul Rinderu – coordonator
- Prof.dr.ing. Gheorghe Manolea

#### **2. Reprezentant al sindicatului**

- Prof.dr.ing. Nicu Bâzdoacă

#### **3. Reprezentant al angajatorilor**

- Ing. Constantin Popeci, Manager General, „Popeci Utilaj Greu” S.A.

#### **4. Reprezentant al studenților**

- Papuc Mihai, Facultatea de Automatizări, Calculatoare și Electronică

## **Anexa 2**

### **Responsabilii cu managementul calității în facultăți/departamente**

1. Facultatea de Automatizări, Calculatoare, Electronică

Prof.dr. Dorian Cojocaru

[cojocaru@robotics.ucv.ro](mailto:cojocaru@robotics.ucv.ro)

2. Facultatea de Inginerie în Electromecanică, Mediu și Informatică Industrială

Prof.dr. Alexandru Bitoleanu

[abitoleanu@em.ucv.ro](mailto:abitoleanu@em.ucv.ro)

0744614486

0251435255

3. Facultatea de Fizică

Conf.dr. Petre Rotaru

[protaru@central.ucv.ro](mailto:protaru@central.ucv.ro), [petrerotaru50@yahoo.ro](mailto:petrerotaru50@yahoo.ro)

4. Facultatea de Mecanică

Conf.dr. Dumitru Ilie

[idumitru@mecanica.ucv.ro](mailto:idumitru@mecanica.ucv.ro)

0745377391

0251411630

5. Facultatea de Agricultură

Prof.dr. Calina Aurel

[topo\\_cadastru@yahoo.com](mailto:topo_cadastru@yahoo.com)

0745493049

6. Facultatea de Drept și Științe Administrative

Conf.dr. Anca Ileana Dușcă

[ancadusca@yahoo.com](mailto:ancadusca@yahoo.com)

0745175456

0251543216

7. Departamentul pentru Pregătirea Personalului Didactic

Conf.dr. Ilie Vali

[brainstorming71@yahoo.com](mailto:brainstorming71@yahoo.com)

0742353116

8. Facultatea de Chimie

Lect.dr. Tigae Cristian

[ctigae@yahoo.com](mailto:ctigae@yahoo.com)

0740235368

0251545943

0251427239

0251597048

9. Facultatea de Economie și Administrarea Afacerilor

Conf.dr. Siminică Marian Ilie

[msiminica@yahoo.com](mailto:msiminica@yahoo.com)

0744539789

10. Facultatea de Horticultură

Conf.dr. Nour Violeta

[vionour@central.ucv.ro](mailto:vionour@central.ucv.ro)

0722791987

11. Facultatea de Educație Fizică și Sport

Prof.dr. Dorina Orțanescu

[odorina2004@yahoo.com](mailto:odorina2004@yahoo.com)

0727870388

0251422090

12. Facultatea de Ingineria și Managementul Sistemelor Tehnologice

Prof.dr. Gabriel Benga

[gabrielbenga@yahoo.com](mailto:gabrielbenga@yahoo.com)

0723510286

0252333431

0252317219

13. Facultatea de Istorie-Filosofie-Geografie

Conf.dr. Adriana Neașu

[aneacsu1961@yahoo.com](mailto:aneacsu1961@yahoo.com)

0724549912

0251533710

14. Facultatea de Electrotehnică

Prof.dr. Ciontu Marian

[mciontu@elth.ucv.ro](mailto:mciontu@elth.ucv.ro), [marciontu@yahoo.com](mailto:marciontu@yahoo.com)

0251546941

0351423686

0251436447

15. Facultatea de Litere

Conf.dr. Carmen Nedelcu

[carmenedelcu2008@yahoo.com](mailto:carmenedelcu2008@yahoo.com)

0745574457

16. Facultatea de Teologie

Conf.dr. Mihai Vladimirescu

[vladimirescu\\_mihai@yahoo.com](mailto:vladimirescu_mihai@yahoo.com)

0722752947

17. Facultatea de Matematică

Prof.dr. Constantin Niculescu

[c.niculescu47@clicknet.ro](mailto:c.niculescu47@clicknet.ro)

0722344754

### Anexa 3

### Fișe de auditare recomandate a se aplica pentru evaluarea cadrelor didactice

## FIȘĂ - pentru autoevaluarea cadrului didactic -

1. Gradul de implicare în activitatea cu caracter didactic la nivelul catedrei/departamentului.  
1 - foarte slab  → 10 - excelent
2. Gradul de implicare în activitatea cu caracter științific la nivelul catedrei/departamentului.  
1 - foarte slab  → 10 - excelent
3. Gradul de implicare în relațiile cu mediul social, economic și cultural.  
1 - foarte slab  → 10 - excelent
4. Gradul de interacțiune și comunicare cu membrii catedrei/departamentului.  
1 - foarte slab  → 10 - excelent
5. Gradul de recunoaștere profesională la nivel național.  
1 - foarte slab  → 10 - excelent
6. Gradul de recunoaștere profesională la nivel internațional.  
1 - foarte slab  → 10 - excelent
7. Impactul activității Dvs. asupra dezvoltării catedrei/departamentului.  
1 - foarte slab  → 10 - excelent
8. Modul Dvs. de comunicare cu studenții.  
1 - foarte slab  → 10 - excelent
9. Activitatea Dvs. tutorială.  
1 - foarte slabă  → 10 - excelentă
10. Cum apreciați profilul Dvs. moral?  
1 - foarte prost  → 10 - excelent

Punctaj \ Întrebare	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										

TOTAL:

Nume și prenume:

Scala de transformare a notelor în calificative este următoarea:

Nota	9 - 10	7 - 8.99	5 - 6.99	mai mic decât 5
Calificativul	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător

## FIȘĂ

- pentru evaluarea interacțiunii cadru didactic - membrii catedrei/departamentului -

1. Care este gradul de implicare în activitatea cu caracter didactic la nivelul catedrei/departamentului?  
1 - foarte slab —————▶ 10 - excelent

2. Care este gradul de implicare în activitatea cu caracter științific la nivelul catedrei/departamentului?  
1 - foarte slab —————▶ 10 - excelent

3. Care este gradul de implicare în relațiile cu mediul social, economic și cultural al cadrului didactic?  
1 - foarte slab —————▶ 10 - excelent

4. Care este gradul de interacțiune și comunicare cu membrii catedrei/departamentului?  
1 - foarte slab —————▶ 10 - excelent

5. Care este gradul de recunoaștere profesională la nivel național în afara catedrei/departamentului?  
1 - foarte slab —————▶ 10 - excelent

6. Care este gradul de recunoaștere profesională la nivel internațional în afara catedrei/departamentului?  
1 - foarte slab —————▶ 10 - excelent

7. Cum apreciați impactul activității cadrului didactic asupra dezvoltării catedrei/departamentului?  
1 - foarte slab —————▶ 10 - excelent

8. Cum apreciați modul de comunicare cu studenții al cadrului didactic?  
1 - foarte slab —————▶ 10 - excelent

9. Cum apreciați activitatea tutorială a cadrului didactic?  
1 - foarte slabă —————▶ 10 - excelentă

10. Cum apreciați din punct de vedere moral cadrul didactic ?  
1 - foarte prost —————▶ 10 - excelent

Punctaj	Întrebare	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											

TOTAL:

Acest chestionar este anonim, confidențial și se bazează pe o cooperare voluntară.

Scala de transformare a notelor în calificative este următoarea:

Nota	9 - 10	7 – 8.99	5 -6.99	mai mic decât 5
Calificativul	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător

## FIȘĂ

### - pentru evaluarea interacțiunii student-cadru didactic -

1. Care este gradul Dvs. de frecvență la acest curs ?

Nota: 1 0-10%	Nota: 2 11-20%	Nota: 3 21-30%	Nota: 4 31-50%	Nota: 5 41-50%	Nota: 6 51-60%	Nota: 7 61-70%	Nota: 8 71-80%	Nota: 9 81-90%	Nota: 10 peste 90%
------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-----------------------

2. Care este gradul de frecvență a cadrului didactic la acest curs?

Nota: 1 0-10%	Nota: 2 11-20%	Nota: 3 21-30%	Nota: 4 31-50%	Nota: 5 41-50%	Nota: 6 51-60%	Nota: 7 61-70%	Nota: 8 71-80%	Nota: 9 81-90%	Nota: 10 peste 90%
------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-----------------------

3. Prelegerile cursului au fost prezentate într-o succesiune logică?

1 - foarte prost planificate → 10 – excelent planificate

4. Cadrul didactic induce studenților motivația de a învăța?

1 - motivație foarte slabă → 10 - motivație foarte puternică

5. Noțiunile prezentate sunt explicate în mod clar?

1 - explicație foarte neclară → 10 - explicație foarte clară

6. Cadrul didactic prezintă în mod atractiv subiectul cursului?

1 - complet neatractiv → 10 - foarte atractiv

7. Modul de interacțiune și comunicare cu studenții

1 - foarte slab → 10 - foarte bun

8. Cum apreciați impactul cursului asupra pregătirii Dvs. profesionale?

1 - inexistent → 10 - foarte puternic

9. Bibliografia recomandată este accesibilă și folositoare ?

1 - foarte nefolositoare → 10 - foarte folositoare

10. Cum apreciați din punct de vedere moral prestația cadrului didactic ?

1 - foarte proastă → 10 - excelentă

Punctaj \ Întrebare	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										

TOTAL:

Acest chestionar este anonim, confidențial și se bazează pe cooperare voluntară.

Răspunsurile la prima întrebare se vor constitui în factori de ponderare a celorlalte răspunsuri.

Scala de transformare a notelor în calificative este următoarea:

Nota	9 - 10	7 – 8,99	5 -6,99	mai mic decât 5
Calificativul	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător

## CHESTIONAR PENTRU EVALUAREA SATISFACTIEI STUDENȚILOR

Realizat în scopul monitorizării și evaluării calității învățământului superior privind procesul de învățământ.

Facultatea ..... Anul de studii ..... Specializarea  
.....

Vă rugăm să răspundeți fără a semna, sincer și obiectiv, la întrebările formulate mai jos, marcând cu un singur „x” în căsuța corespunzătoare aprecierii pe care o considerați corectă.

Nivele de apreciere	E - Excelent	FB – Foarte bine	B - Bine	S - Satisfăcător	NS - Nesatisfăcător
Punctaj	5	4	3	2	1

### A. Întrebări cu caracter general

Nr.		E	FB	B	S	NS
1.	Ce calificativ acordați faptului că urmați o facultate?					
2.	Cum apreciați dorința dvs. de a păstra legătura cu facultatea după absolvirea facultății?					
3.	Cum apreciați pregătirea teoretică pe care dvs. o primiți în facultate, pentru domeniul în care vă pregătiți?					
4.	Cum apreciați pregătirea practică pe care dvs. o primiți în facultate, pentru domeniul în care vă pregătiți?					
5.	Cum apreciați, în general, pregătirea pe care v-o asigură facultatea, pentru viața de zi cu zi?					
6.	Cum considerați că sunteți pregătit în raport cu studenții altor universități din țară?					
7.	Cum calificați nivelul de cunoștințe asigurat de facultate, față de nivelul de cunoștințe asigurat de facultățile din țările europene?					
8.	Cum apreciați măsura în care, dacă ar trebui să o luați de la început, ați urma aceeași facultate?					
9.	Cum apreciați măsura în care aveți șanse reale de angajare prin specializarea urmată?					
10.	În ce măsură considerați că piața muncii are nevoie de specialiști în domeniul pregătirii dvs.?					
11.	În ce măsură apreciați că puteți fi un bun angajat, prin prisma pregătirii asigurate de facultate ?					
12.	În ce măsură apreciați că puteți face față cerințelor pe plan mondial, datorită pregătirii din facultate?					
13.	În ce măsură apreciați că ați dobândit deprinderi practice prin pregătirea asigurată de facultate?					
14.	În ce măsură apreciați că v-ați dezvoltat deprinderile creative prin pregătirea asigurată de facultate?					
15.	În ce măsură apreciați că ați dobândit deprinderi manageriale prin pregătirea asigurată de facultate?					
16.	Cum apreciați dumneavoastră reputația facultății pe care o urmați?					
17.	Cum apreciați măsura în care calitatea procesului de învățământ depinde de comunicarea dintre student și facultate?					



## B. Întrebări privind cadrele didactice și condițiile oferite de facultate

Nr.		E	FB	B	S	NS
1.	Cum apreciați pregătirea profesională a cadrelor didactice de la facultatea dumneavoastră?					
2.	Cum apreciați calitatea umană a cadrelor didactice de la facultatea dumneavoastră?					
3.	Cu ce calificativ apreciați metodele de predare folosite de facultatea dumneavoastră?					
4.	Ce calificativ general ați acorda cadrelor didactice de la facultatea dumneavoastră?					
5.	Cum evaluați dotarea cu materiale documentare a bibliotecii facultății?					
6.	Cum apreciați baza materială a facultății dumneavoastră?					
7.	Cu ce calificativ apreciați activitatea în domeniul cercetării științifice a cadrelor didactice din facultatea pe care o urmați?					

## C. Întrebări privind procesul de învățământ

Nr.		E	FB	B	S	NS
1.	Ce calificativ acordați măsurii în care obligativitatea participării la cursuri are importanță în pregătirea dvs.?					
2.	Cum apreciați conținutul planurilor de învățământ după care învățați?					
3.	În ce măsură planurile de învățământ cuprind discipline compatibile cu profilul urmat de dumneavoastră?					
4.	Cum apreciați conținutul programelor analitice ale disciplinelor audiate?					
5.	Cum apreciați gradul de actualitate și oportunitate a informațiilor conținute în programele analitice ale disciplinelor audiate?					
6.	Cum apreciați concordanța dintre conținutul programelor analitice după care învățați și cerințele practicii actuale?					
7.	În ce măsură există în programele analitice după care învățați, elemente de management și asigurarea calității, capabile să vă ofere un plus de performanță?					
8.	În ce măsură considerați că dialogul cu studenții și teme individuale rezultate în timpul semestrului contribuie la îmbunătățirea procesului de învățământ?					

## Anexa 4

### Adresa de convocare a procesului de auditare pentru anul 2008



ROMÂNIA  
MINISTERUL EDUCAȚIEI, CERCETĂRII ȘI TINERETULUI  
*Universitatea din Craiova*  
RECTORAT

Str. Al.I. Cuza, nr. 13 tel: 0251-414398 fax: 0251-411688 www.ucv.ro



Nr. 1307/10 martie 2008

**Către**

**Toate facultățile Universității din Craiova  
- în atenția Domnilor Decani -**

Luni, 17 martie, ora 14.00, se convoacă Domnii Prodecani cu Asigurarea Calității (sau cei care au cuprins în portofoliul de activități acest domeniu), în sala C420.

Scopul întâlnirii este acela de a seta direcții comune de acțiune, după cum urmează:

- elaborarea Planului de Auditare pentru semestrul al II-a;
- precizarea modalității de întocmire a Raportului de Activitate în domeniul managementului calității la fiecare facultate;
- participarea la întocmirea documentelor la nivel instituțional pentru viitoare inițiative ale Universității din Craiova.

Asigurându-vă de faptul că reprezentarea facultății Dvs. la această întâlnire este importantă pentru activitatea instituției în acest domeniu,



**RECTOR,**

**Prof.dr. Ion VLADIMIRESCU**

**DIRECTOR DMC,**

**Prof.dr. Paul RINDERU**

## Anexa 5

### REGULAMENT privind inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studiu

#### PREVEDERI GENERALE

**Art. 1.** Inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studiu este o componentă de bază a activităților academice din universitate.

**Art. 2.** Potrivit Cartei Universității, universitatea desfășoară activități de învățământ și cercetare. Activitatea de învățământ are la bază programe de studii legal autorizate și acreditate, de formare inițială și continuă.

**Art. 3.** Un program de studii (specializare) constă în totalitatea activităților de proiectare, organizare, conducere și realizare efectivă a predării, învățării și cercetării dintr-un domeniu care conduce la obținerea unei calificări universitare. (1) Programele de studii se diferențiază în funcție de: (a) nivelul calificării universitare: licență, master, doctorat; (b) forma de învățământ: zi, seral, cu frecvență redusă, învățământ la distanță etc.; (c) domeniul de specializare a cunoașterii, conform cu diviziunea academică a cunoașterii și cu diviziunea profesională a muncii. (2) Un program de studii se concretizează prin: (a) planul de învățământ care include toate disciplinele care contribuie la obținerea unei calificări universitare, repartizate succesiv pe ani de studii și cu ponderi exprimate în credite de studiu de tipul ECTS (Sistemul european de credite transferabile); (b) programe sau fișe ale disciplinelor (programe analitice) în care sunt formulate: tematica predării și învățării și practicile asociate predării, învățării și evaluării, competențe; (c) organizarea studenților și a personalului didactic în perioada de realizare a programului de studii; (d) tehnicile sau procedeele aplicate pentru asigurarea calității academice a activităților de realizare a programului de studii.

**Art. 4.** Prezentul regulament prezintă regulile generale, conținutul și derularea proceselor de inițiere, aprobare, monitorizare și evaluare periodică a programelor de studiu și se aplică programelor de studiu de la toate ciclurile și formele de învățământ (licență și masterat – învățământ de zi / ID).

#### INIȚIEREA ȘI APROBAREA PROGRAMELOR DE STUDIU

**Art. 5.** Programele noi de studiu se inițiază la propunerea facultăților/departamentelor, în concordanță cu HG 1175/2006 – Lista domeniilor pentru studii universitare de licență.

**Art. 6.** Propunerea de lansare a noilor programe de studiu, însoțită de documentația adecvată, se va face numai după identificarea nevoilor de instruire specifice domeniului abordat și a posibilităților de instruire ale universității. Se vor avea în vedere programele de studiu existente, resursele materiale și umane disponibile, precum și misiunea, strategia și obiectivele specifice ale universității.

**Art. 7.** Programul de studiu propus trebuie să aibă în vedere reglementările naționale și europene, specifice domeniului și să fie compatibil și comparabil cu programe similare din țară și din străinătate.

**Art. 8.** Raportul de analiză a oportunității programului de studiu propus este înaintat Colegiului Senatului pentru a decide acceptarea acestuia și Senatului Universității pentru validare.

**Art. 9.** Proiectarea conținutului programului de studiu, aprobat conform **Art. 8**, va fi făcută de un colectiv propus de conducerea facultății/departamentului, care-și va desemna un coordonator de proiect/program care va fi numit prin decizie a decanului facultății/directorului departamentului și care va avea următoarele atribuții:

Coordonează procesul de elaborare a Programului de studiu.

Stabilește, împreună cu echipa de proiect, titularii de discipline.

Urmărește modul de întocmire a Programelor analitice / fișelor disciplinelor.

Monitorizează și îmbunătățește continuu programul de studiu.

Asigură relații de corelare și schimburi reciproce cu programe similare din țară și străinătate, dar și legătura cu partenerii sociali, precum și cu studenții.

Colaborează cu CEAC din facultate și din universitate.

Păstrează copii ale tuturor documentelor și analizelor referitoare la programul de studiu.

**Art. 10.** Proiectarea programului de studiu va presupune:

a. Stabilirea Competențelor absolvenților, specifice programului de studiu, în conformitate cu prevederile Legii 288/2004 privind organizarea studiilor universitare și a HG 404/2006 privind organizarea și desfășurarea studiilor universitare de masterat.

b. Elaborarea Planului de învățământ ținând cont de:

Legea nr. 128/1997 privind statutul cadrelor didactice.

Standardele specifice elaborate de ARACIS pentru programele de studii din domeniile fundamentale.

Metodologia de evaluare externă, standardele, standardele de referință și lista indicatorilor de performanță a Agenției Române de Asigurare a Calității În Învățământul Superior (ARACIS).

Ghidul activităților de evaluare a calității programelor de studii universitare și a instituțiilor de învățământ superior.

Etapele inițierii și aprobării planurilor de învățământ și a programelor analitice reies din **Procedura de elaborare a planului de învățământ și a programei analitice și din Procedura privind identificarea și analiza cerințelor clienților.**

**Art. 11.** Documentația întocmită, în forma finală, aferentă programului de studiu propus, va fi analizată în catedra coordonatoare și în comun de către Consiliul Facultății/Departamentului și de către Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității din Facultate, cu consultarea Comisiei pentru Evaluarea și Asigurarea Calității din Universitatea pentru eventuale îmbunătățiri, se va întocmi un referat de avizare/ respingere, referat ce va fi înaintat Rectoratului universității.

**Art. 12.** Programul de studiu care a primit aviz favorabil va fi propus, de către Rectoratul Universității, pentru aprobare, Senatului universității.

**Art. 13.** În cazul unui aviz negativ se va proceda la eliminarea neajunsurilor semnalate sau la respingerea propunerii.

**Art. 14.** Programul care a fost aprobat de Senatul universității, împreună cu întreaga documentație (Raportul de autoevaluare), va fi înaintat în maxim 1 lună ARACIS în vederea evaluării externe.

### III. MONITORIZAREA PROGRAMELOR DE STUDIU

**Art. 15.** Activitatea de monitorizare a programelor de studii are ca scop obținerea de dovezi care să asigure menținerea și îmbunătățirea continuă a calității acestor programe și va avea un caracter permanent.

**Art. 16.** Sarcina monitorizării programelor de studii revine conducerii catedrei / departamentului inițiatoare, prin coordonatorii de programe de studii (specializări), și va avea în vedere următoarele aspecte:

- Modul de îndeplinire a obiectivelor propuse prin programul de studiu.
- Nivelul calitativ al tuturor activităților specifice programului de studiu.
- Respectarea aplicării conținuturilor prevăzute în programele analitice ale tuturor disciplinelor din planul de învățământ.
- Aplicarea corectă a sistemului de evaluare a studenților și urmărirea rezultatelor obținute de studenți în fiecare sesiune de examene.
- Asigurarea compatibilității cu programele de studii similare din țară și din UE.
- Adaptarea continuă a programelor de studii la transformările din societate, la cerințele pieței și la acumulările în planul cunoașterii.

**Art. 17.** La activitatea de monitorizare participă toate cadrele didactice precum și structurile organizatorice ale calității la nivel de universitate și la nivelul facultăților / departamentelor, dar și studenții.

**Art. 18.** Rezultatele monitorizării se vor consemna în raportul anual asupra programului de studiu ce va fi analizat în ședință de catedră, în Consiliul Facultății / Departamentului.

### IV EVALUAREA PROGRAMELOR DE STUDIU

**Art. 19.** Evaluarea periodică a programelor de studiu presupune două aspecte: evaluarea internă (autoevaluare) și evaluare externă.

**Art. 20.** Evaluarea periodică a programelor de studiu se face fie în vederea acreditării (Metodologia de evaluare externă, standardele, standardele de referință și lista indicatorilor de performanță a Agenției Române de Asigurare a Calității în Învățământul Superior și Ghidul activităților de evaluare a calității programelor de studii universitare și a instituțiilor de învățământ superior – partea I – Evaluarea programelor de studii universitare și a instituțiilor de învățământ superior), fie pentru certificarea periodică, la intervale de cinci ani, a calității academice a serviciilor de învățământ și cercetare din universitate și are la bază procedurile de evaluare externă elaborate de ARACIS (Metodologia de evaluare externă, standardele, standardele de referință și lista indicatorilor de performanță a Agenției Române de Asigurare a Calității în Învățământul Superior și Ghidul activităților de evaluare a calității programelor de studii universitare și a instituțiilor de învățământ superior – partea a III-a - Evaluarea externă a calității academice din universități / evaluarea externă instituțională).

**Art. 21.** Se recomandă ca Raportul de evaluare internă (autoevaluarea) să aibă o structură conformă cu **Ghidul de întocmire a rapoartelor de autoevaluare** și presupune urmărirea tuturor cerințelor minimale, a standardelor și a indicatorilor de performanță prevăzuți în Metodologia și în Ghidurile ARACIS.

**Art.22.** Responsabilitatea pentru întocmirea raportului de autoevaluare revine Decanului/ Directorului de Departament, Coordonatorului programului de studiu și CEAC din facultate.

**Art. 23.** CEAC din facultăți / Departamente și cea de la nivelul universității vor elabora rapoarte anuale de evaluare internă privind calitatea academică din universitate care vor fi

prezentate și analizate în Consiliile profesoriale, respectiv în Senatul universității și se vor formula propuneri de îmbunătățire a calității acolo unde se constată neconformități.

**Art. 24.** Rapoartele se vor publica pe site-ul Universității.

**Art. 25.** Evaluarea externă a calității educației este efectuată de către ARACIS sau de către alte agenții de evaluare a calității, interne sau internaționale, recunoscute oficial.

## V. DISPOZIȚII FINALE

**Art. 26.** Pentru verificarea respectării procedurilor și reglementărilor specifice programelor de studiu, se impune auditarea de către comisiile de audit constituite la nivelul facultăților / Departamentelor / Universității.

**Art. 27.** Presentul regulament intră în vigoare din momentul aprobării lui în Senatul universității iar orice modificare făcută ulterior intră în vigoare în anul universitar următor celui în care s-au operat și s-au aprobat eventualele modificări.

Aprobat în Ședința Senatului Universității din Craiova din data de 26 ianuarie 2006

## Anexa 6

### STRUCTURI OPERAȚIONALE ȘI ACTIVITĂȚI DERULATE<sup>10</sup> - Plan operațional calitate -

Nivel universitate: Comisia de Evaluarea și Asigurarea Calității

Nivel facultate: Prodecani cu Asigurarea Calității

Domeniul	Obiective	Activități	Indicatori	Responsabilitate	Termen
<b>Predare-învățare</b>	Îmbunătățirea permanentă a predării	Actualizarea programelor analitice pentru toate ciclurile de studii	Existența programelor și data ultimei actualizări	Titularul de curs	Semestrial
		Actualizarea suporturilor de curs-seminar-laborator	Existența suporturilor și data ultimei actualizări	Titularul de curs	Permanent
		Participarea la programe de perfecționare specifică	Procent din numărul membrilor colectivului	Șeful de catedră/departament	Permanent
	Creșterea calității resurselor specifice	Adaptarea planurilor de învățământ la cerințele de pe piața muncii	Existența mecanismelor de consultare a angajatorilor	Decanate, Prodecan AC	Permanent
		Îmbunătățirea dotării laboratoarelor	Procent din bugetul facultatii destinat dotării laboratoarelor (buget și venituri proprii, inclusiv activitatea de cercetare)	Șeful de catedră/departament Decanate	Permanent
		Îmbunătățirea dotărilor TIC	Procent din bugetul facultatii destinat dotării laboratoarelor (buget și venituri proprii, inclusiv activitatea de cercetare)	Șeful de catedră/departament Decanate	Permanent
	Auditarea calității activităților de predare	Evaluarea cursurilor de către studenți	Gradul de cuprindere a activității de evaluare	Decanate, Prodecan AC	Semestrial
		Analiza absorbției absolvenților pe piața muncii și dezvoltarea de mecanisme de îmbunătățire a procesului	Procent din numărul absolvenților angajați (în domeniul studiilor de licență și în alte domenii)	Decanate, Prodecan AC	Anual
	<b>Cercetare științifică</b>	Diversificarea ofertei de programe postuniversitare	Dezvoltarea unor noi programe de studii de masterat și interfațarea acestora cu activitatea de cercetare.	Numărul de programe noi sau restructurarea celor existente	Decanate, Prodecan AC


<sup>10</sup> Planul poate suferi modificări, în funcție de modificarea cadrului legislativ sau ținând cont de mediul intern al Universității din Craiova

	Valorificarea rezultatelor cercetării	Intensificarea participării la competițiile de proiecte în domeniul cercetării	Numărul de proiecte propuse	Șeful de catedră/departament Decanate, Prodecan AC	Permanent, odată cu data de lansare a noilor competiții de proiecte
		Îmbunătățirea calității proiectelor depuse	Rata de succes a propunerilor și valoarea proiectelor câștigate	Șeful de catedră/departament Decanate, Prodecan AC	Permanent, odată cu data de lansare a noilor competiții de proiecte
<b>Administrație</b>	Elaborarea de programe de calitate în fiecare departament	Îmbunătățirea calității serviciilor oferite	Gradul de satisfacție a cadrelor didactice și/sau studenților	Șeful de departament Secretar Șef	Anual
<b>Relații internaționale</b>	diversificarea activității de cooperare academică internațională intern	Realizarea de noi acorduri de cooperare academică în spațiul european	Numărul de noi acorduri de cooperare	Șeful de departament Prorectoratul de specialitate	Permanent
		Realizarea de noi acorduri de cooperare academică în spațiul extra-european	Numărul de noi acorduri de cooperare	Șeful de departament Prorectoratul de specialitate	Permanent
	Dezvoltarea și diversificarea activității de participare la competițiile de programe cu finanțare internațională (altele decât cele de cercetare)	Intensificarea participării la programele cu finanțare internațională	Numărul de proiecte propuse	Șeful de departament Prorectoratul de specialitate	Permanent
		Îmbunătățirea calității proiectelor depuse în cadrul programelor cu finanțare internațională	Rata de succes a propunerilor și valoarea proiectelor câștigate	Șeful de departament Prorectoratul de specialitate	Permanent
<b>Servicii</b>	Dezvoltarea interfeței cu mediul social, economic și cultural	Diversificarea consultanței de specialitate focalizată pe rezolvarea problemelor comunității	Volumul consultanței oferite, raportat la anul anterior	Decanate Prorectoratul de specialitate	Permanent
		Inițierea de parteneriate cu firme, companii și alte instituții	Numărul de parteneriate și valoarea acestora	Decanate Prorectoratul de specialitate	Permanent
	Perfecționare profesională și educație continuă	Diversificarea ofertei de cursuri postuniversitare de perfecționare și/sau specializare	Număr de cursuri	Decanate Prorectoratul de specialitate	Permanent




## Asigurarea calității

<b>Asigurarea calității</b>	Programe de calitate	Elaborarea programelor de calitate de către fiecare facultate/departament	Programul de calitate	Decanate Directori departamente	Anual
		Autoevaluarea Urmărirea realizărilor și nerealizărilor din programele de calitate	Raportul de autoevaluare	Decanate	Anual
	Mărirea gradului de funcționalitate a rețelei de asigurarea calității din universitate	Reconfirmarea responsabililor AC din fiecare facultate/departament	Numirile responsabililor AC	Decanate Directori departamente	Anual
		Întâlniri periodice cu Grupul de lucru în domeniul AC	Cel puțin o dată pe semestru	Comisia CEAC	Semestrial
		Dezvoltarea canalelor de comunicare virtuală între membrii Grupului de lucru AC	Constituirea comunității virtuale	Comisia CEAC	Permanent
	Îmbunătățirea procedurilor de evaluare a cursurilor de către studenți	Consultarea reprezentanților studenților în Consiliile Profesoriale și în Senat, precum și a Asociațiilor studențești reprezentative	Întâlniri de lucru	Decanate Comisia CEAC	Anual
		Înstruirea studenților care se vor ocupa de distribuirea și colectarea chestionarelor	Întâlniri de lucru	Decanate Comisia CEAC	Anual
		Mărirea gradului de acoperire al activității de evaluare a cursurilor	Procent din numărul total de cursuri	Decanate	Permanent
		Analiza chestionarelor, interpretarea acestora și prezentarea rezultatelor	Publicații în format clasic sau/și electronic	Decanate Comisia CEAC	Anual
	Îmbunătățirea procedurilor de auditare a diferitelor procese instituționale	Elaborarea procedurilor de auditare	Procedurile de auditare	Comisia CEAC	Anual
		Înstruire specifică pentru activitățile de auditare a diferitelor procese instituționale	Activitatea de instruire	Comisia CEAC	Anual
		Elaborarea documentației pentru activitățile de auditare	Fișele de auditare	Comisia CEAC	Anual
	Asigurarea transparenței activităților din domeniul AC	Actualizarea periodică a informațiilor prezentate pe site-ul Universității din Craiova în domeniul AC	Prezentarea rezultatelor	Comisia CEAC	Permanent

<b>UNIVERSITATEA DIN CRAIOVA</b> 	<b>PROCEDURĂ</b>	<b>DEPARTAMENTUL DE MANAGEMENTUL CALITĂȚII</b>
	<b>COMUNICAREA CU CLIENTUL ȘI MĂSURAREA SATISFACTIEI ACESTUIA</b>	

**Anexa 7**

<b>PROCEDURĂ</b>
<b>COMUNICAREA CU CLIENTUL ȘI MĂSURAREA SATISFACTIEI ACESTUIA</b>

<b>UNIVERSITATEA DIN CRAIOVA</b> 	<b>PROCEDURĂ DE SISTEM</b>	<b>DEPARTAMENTUL DE MANAGEMENTUL CALITĂȚII 2009-2009</b>
	<b>COMUNICAREA CU CLIENTUL ȘI MĂSURAREA SATISFACȚIEI ACESTUIA</b>	

## **1. SCOP:**

Stabilește regulile referitoare la comunicarea cu clienții, măsurarea satisfacției acestora precum și responsabilitățile persoanelor implicate.

## **2. DOMENIU DE APLICARE:**


Prezenta procedură se aplică în cadrul **Universității din Craiova**.

## **3. DOCUMENTE DE REFERINȚA ȘI CONEXE**

- 3.1. Lege privind asigurarea calității L87/2006;
- 3.2. Lege învățământului nr. 84/1995, cu toate modificările ulterioare;
- 3.3. Lege privind statutul personalului didactic nr. 128/1997;
- 3.4. Ghidul activităților de evaluare a calității programelor de studii universitare și a instituțiilor de învățământ superior – ARACIS;
- 3.5. Ordine ale M.Ed.C.I.;
- 3.6. Carta Universității din Craiova;
- 3.6. Planul de calitate;

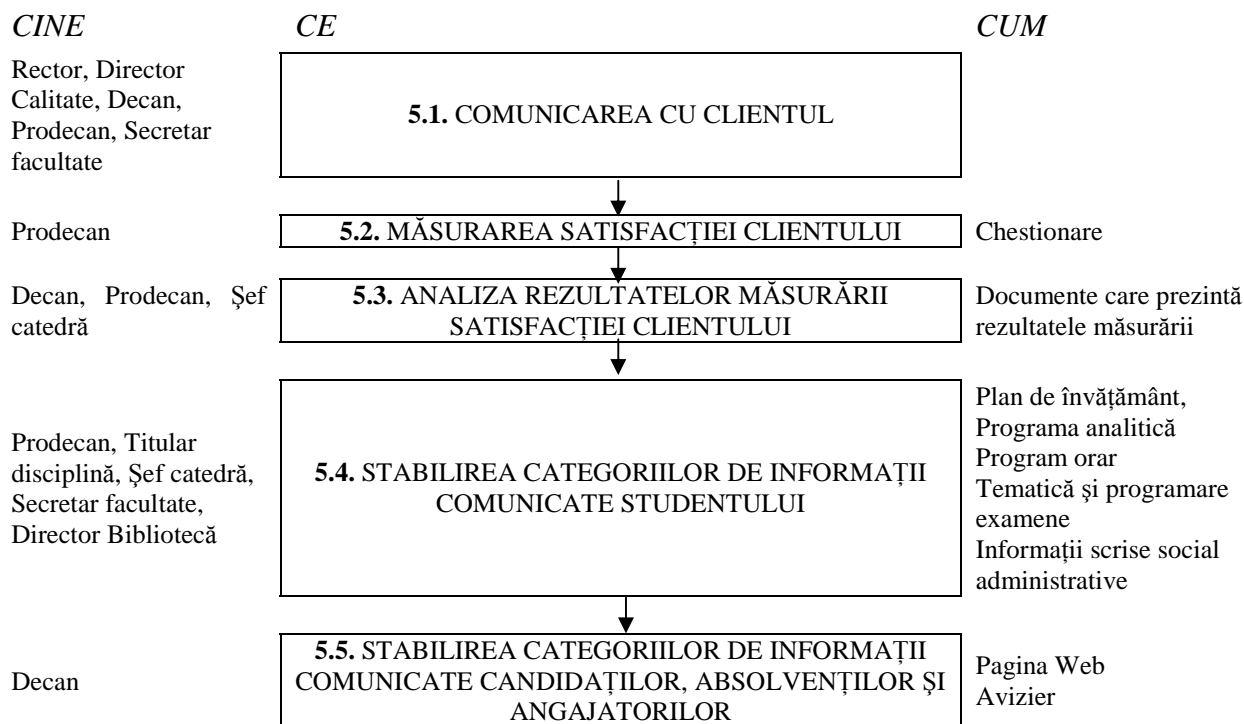
## **4. TERMENI ȘI ABREVIERI:**

- 4.1 Satisfacția clientului - percepție a clientului despre măsura în care cerințele clientului au fost îndeplinite.
- 4.2 Cerință - nevoie sau așteptare care este declarată, în general implicită sau obligatorie.
- 4.3 Client - organizație sau persoană care primește un produs.
- 4.4 Parte interesată - persoană sau grup care are un interes legat de performanța sau succesul unei organizații.
- 4.5 Organizație - grup de persoane și facilități cu un ansamblu de responsabilități, autorități și relații determinate.
- 4.6 Informație - date semnificative.
- 4.7 Analiză - activitate de determinare a potrivirii, adecvanței și eficienței în ceea ce privește îndeplinirea obiectivelor stabilite.

<b>UNIVERSITATEA DIN CRAIOVA</b> 	<b>PROCEDURĂ DE SISTEM</b>	<b>DEPARTAMENTUL DE MANAGEMENTUL CALITĂȚII 2009-2009</b>
	COMUNICAREA CU CLIENTUL ȘI MĂSURAREA SATISFACȚIEI ACESTUIA	

## 5. REGULI DE PROCEDURĂ ȘI RESPONSABILITĂȚI

*Activitatea se desfășoară conform diagramei prezentate mai jos:*




### 5.1 Comunicarea cu clientul

Clientul este:

- candidat
- student
- absolvent
- angajator

5.1.1 **Comunicarea cu studentul** se face prin intermediul Decanului de an, Șefului de an (student), și a reprezentanților studenților în Consiliul Profesoral și în Senatul Universității. Toate informațiile cu caracter general - profesional sau social administrativ - vor fi transmise și prin Secretariatul facultății și afișate în timp util la Avizierul acestora.

5.1.2 **Comunicarea cu candidatul** se asigură de Compartimentul Calitate Imagine al Universității și Conducerea facultăților prin organizarea de manifestări cu caracter de prezentare a ofertei secțiilor, numărului de locuri și a perspectivelor la absolvire de tipul „Ziua Porților deschise”, „Ziua facultății” și publicată în „Ghidul candidatului”.

<b>UNIVERSITATEA DIN CRAIOVA</b> 	<b>PROCEDURĂ</b>	<b>DEPARTAMENTUL DE MANAGEMENTUL CALITĂȚII</b>
	<b>COMUNICAREA CU CLIENTUL ȘI MĂSURAREA SATISFACTIEI ACESTUIA</b>	

**5.1.3 Comunicarea cu absolventul și angajatorul** este asigurată de Conducerea Universității, Compartimentul Calitate Imagine al Universității și Conducerea facultăților. Cererea angajatorilor este analizată, iar în urma analizei se elaborează noua ofertă de cursuri universitare și postuniversitare a facultăților care este comunicată absolvenților și angajatorilor prin comunicare directă, cu ocazia zilelor cu caracter de prezentare a Universității și Facultăților, pe pagina web a Universității.

Responsabil: Rector, Director Calitate, Decan, Prodecan, Secretar facultate

## **5.2. Măsurarea satisfacției clienților**

**5.2.1.** Pentru evaluarea și îmbunătățirea procesului de învățământ se urmărește obținerea feedback-ului și monitorizarea informațiilor referitoare la percepția clientului asupra satisfacerii clientului prin chestionarea studentului, a absolventului ca produs finit al procesului de învățământ și a angajatorului ca beneficiar al procesului de învățământ.

**5.2.2.** Măsurarea satisfacției studenților se face pe baza chestionarului „Chestionar de evaluare a satisfacției studenților” privind procesul didactic pe discipline, care se distribuie fiecărui student, pentru fiecare disciplină din Planul de învățământ, după fiecare sesiune.

Responsabil: Prodecan Calitate

**5.2.3.** Măsurarea satisfacției absolvenților se realizează pe baza chestionarului: „Chestionar de evaluare a satisfacției absolvenților privind procesul de învățământ”, care se distribuie ocazia înmânării foii matricole și a diplomei.

Responsabil: Prodecan Calitate

**5.2.4.** Măsurarea satisfacției angajatorului se realizează pe baza chestionarului „Chestionar de evaluare a satisfacției angajatorului privind procesul de învățământ”, care se distribuie cel puțin o dată pe an.

Responsabil: Prodecan Calitate

## **5.3. Analiza rezultatelor măsurării satisfacției**

**5.3.1.** Se analizează chestionarele completate și se cuantifică punctajul total pentru fiecare criteriu prezent în Tabelul 1


Responsabil: Prodecan Calitate și Șefi catedră

**5.3.2.** Punctajul cumulat pentru fiecare criteriu, se ponderează cu coeficientul specific din Tabelul 1. Se reprezintă rezultatele ponderate aferente criteriilor, sub formă de histograme. Se compară cu baremul stabilit pentru calitatea procesului de învățământ.

Criteriile al căror nivel este sub baremul stabilit sunt analizate pe baza diagramei cauză-efect pentru a determina cauzele efectului constat.

Responsabil: Prodecan Calitate și Șefi catedră

### **5.3.3. Remedierea activităților neconforme**

<b>UNIVERSITATEA DIN CRAIOVA</b> 	<b>PROCEDURĂ DE SISTEM</b>	<b>DEPARTAMENTUL DE MANAGEMENTUL CALITĂȚII 2009-2009</b>
	COMUNICAREA CU CLIENTUL ȘI MĂSURAREA SATISFACȚIEI ACESTUIA	

Soluțiile identificate se ordonează după priorități aplicând criteriile: fezabilitate și costuri. Se întocmește planul de acțiuni corectiv/preventive. Se aprobă și se difuzează către personalul implicat în implementare.

Responsabil: Decan și Prodecani

Tabel 1

	<i>TABEL CRITERII</i>	<i>Coeficient sp. de ponderare</i>	I	II	III	IV
a	Nivelul competenței teoretice					
b	Nivelul competenței practic aplicative					
c	Nivelul competențelor creative					
d	Nivelul competenței manageriale					
e	Calitatea bazei materiale					
f	Calitatea cursului					
g	Calitatea lucrărilor de laborator					
h	Competența profesională a cadrelor didactice					
i	Competența pedagogică a cadrelor didactice					
j	Nivel de comunicare cu studentul					
k	Actualitatea Planului de învățământ					
l	Calitatea Serviciilor auxiliare ale Universității					
m	Actualitatea programelor analitice					
n	Percepția referitoare la imaginea facultății					
o	Adecvările specializărilor la cerințele pieței					

#### 5.4. Stabilirea categoriilor de informații comunicate studentului

5.4.1. Categoriile de informații referitoare la organizarea procesului de învățământ comunicate studentului sunt:

- Planul de Învățământ, programa analitică pe pagina web;
- Program orar afișat;
- Tematica de examen - afișat;
- Programarea examenelor – afișat.

Responsabil: Prodecan


5.4.2. Categoriile de informații referitoare la realizarea procesului de învățământ sunt reprezentate prin suporturi de curs, accesibile la bibliotecă, lucrări de laborator accesibile la bibliotecă și laborator, îndrumar de proiect și culegere de probleme accesibile la bibliotecă.

**Responsabil: Titular disciplină, Șef catedră, Director Bibliotecă**

5.4.3. Categoriile de informații referitoare la servicii social-administrative sunt comunicate prin avizierul facultății

Responsabil: Secretar facultate

5.4.4. Categoriile de informații referitoare la evaluarea și îmbunătățirea procesului învățământ sunt :

<b>UNIVERSITATEA DIN CRAIOVA</b> 	<b>PROCEDURĂ DE SISTEM</b>	<b>DEPARTAMENTUL DE MANAGEMENTUL CALITĂȚII</b> <b>2009-2009</b>
	<b>COMUNICAREA CU CLIENTUL ȘI MĂSURAREA SATISFACȚIEI ACESTUIA</b>	

- documente de tip chestionare de evaluare a satisfacției studenților sunt comunicate în mod direct, fiecărui student;
- rezultatele evaluării studenților sunt comunicate:
  - a. direct, individual;
  - b. prin avizierul catedrei;
  - c. prin carnetul de note;
  - d. prin intermediul Secretariatului facultății.
- rezultatele evaluării procesului de învățământ și a acțiunilor corectiv/preventive sunt comunicate prin reprezentanții din Consiliile Profesorale, după fiecare sesiune de examene.

Responsabil: Prodecan

**5.4.5.** Categoriile de informații referitoare la Sistemul de Management al Calității se comunică prin pagina web și prin Reprezentanții din Consiliul Profesorat.

### **Responsabil: Prodecan Calitate**

**5.4.6.** Rezultatul tratării reclamațiilor și a sesizărilor studenților este comunicat direct.  
Responsabil: Șef de catedră, Decan

### **5.5. Stabilirea categoriilor de informații comunicate absolvenților și angajatorilor.**

**5.5.1.** Categoriile de informații comunicate absolvenților se referă la:


- formele de perfecționare postuniversitare în scopul perfecționării profesionale;
- evaluarea calității procesului de învățământ;
- oferte de muncă și de colaborare ale angajatorilor și se comunică prin avizier, contacte directe, pagini web.

Responsabil: Decan

**5.5.2.** Categoriile de informații cerute /furnizate angajatorilor se referă la:

- nivelul de satisfacție privind pregătirea absolvenților;
- cerințele și așteptările privind specializarea absolvenților;
- necesarul de forță de muncă specializată;
- disponibilitatea angajatorilor de acordare a burselor
- ofertă de programe de formare continuă și postuniversitară, precum și master și doctorat;
- ofertă privind competențele facultății în domeniul cercetării;

Responsabil: Decan

<b>UNIVERSITATEA DIN CRAIOVA</b> 	<b>PROCEDURĂ</b>	<b>DEPARTAMENTUL DE MANAGEMENTUL CALITĂȚII</b>
	COMUNICAREA CU CLIENTUL ȘI MĂSURAREA SATISFACTIEI ACESTUIA	

## 6. RESPONSABILITĂȚI ȘI AUTORITĂȚI

		R	DC	D	PD	Șef catedră	Titular disciplină	Secretar facultate	Director Bibliotecă
5.1	5.1.1- 5.1.3	X	X	X	X			X	
5.2	5.2.1- 5.2.4				X				
5.3	5.3.1- 5.3.2				X	X			
	5.3.3			X	X				
5.4	5.4.1				X				
	5.4.2					X	X		X
	5.4.3							X	
	5.4.4- 5.4.5				X				
	5.4.6			X		X			
5.5	5.5.1- 5.5.2			X					

## 7. MĂSURI PENTRU ASIGURAREA CALITĂȚII

7.1. Prezenta procedură se revizuieste o dată la doi ani sau ori de câte ori se constată necesitatea, prin grija elaboratorului procedurii.

7.2. Deținătorii procedurii care observă neconcordanțe sau nepotriviri referitoare la aceasta, le comunică în scris Prodecanului Calitate și Directorului Calitate.

## 8. ÎNREGISTRĂRI

- 8.1 Chestionar „Evaluarea satisfacției studentului”.
- 8.2 Chestionar „Evaluarea satisfacției absolventului”
- 8.3 Chestionar „Evaluarea satisfacției angajatorului”



## Anexa 8

### Seturi de date din exercițiile precedente de evaluare (PI - PV)

### Seturi de date furnizate de către prodecani pentru exercițiul curent de evaluare (PVI)

#### PI/Resurse umane/Studenti

##### - Procedura de selecție

<b>Standard</b>	Selecție pe bază de concurs.
<b>Standard referință</b>	Selecție activă, cu prospecție anterioară a mediului preuniversitar Gradul de pregătire a participanților la concursul de admitere (via criterii specifice)
<b>Scală de evaluare</b>	De la 1 la 5, liniară, pe baza criteriilor de organizare a concursului de admitere (media bacalaureat, la diferite discipline de studiu din ciclul liceal, etc.).

##### - Calitatea pregătirii studenților admiși în anul I

<b>Standard</b>	Standard minimal
<b>Standard referință</b>	Gradul de pregătire a participanților la concursul de admitere (via criterii specifice), pe trepte de calitate
<b>Scală de evaluare</b>	De la 1 la 5, liniară, pe baza criteriilor de organizare a concursului de admitere (media bacalaureat, la diferite discipline de studiu din ciclul liceal, etc.).

##### - Ponderea studenților internaționali

<b>Standard</b>	Standard minimal
<b>Standard referință</b>	Ponderea studenților internaționali în totalul studenților Proveniența studenților internaționali
<b>Scală de evaluare</b>	De la 1 la 5, liniară, pornind de la 0%, până la peste 10%, în trepte de 2%.

##### - Calitatea pregătirii absolvenților

<b>Standard</b>	Standard minimal
<b>Standard referință</b>	Gradul de inserție pe piața muncii Gradul de inserție pe piața muncii în domeniul de licență Gradul de participare la programe din ciclul al II-lea de studii
<b>Scală de evaluare</b>	De la 1 la 5, liniară, pornind de la 0%, până la 100%, în trepte de 20%. pe baza situațiilor existente la nivelul decanatelor sau/și pe baza informațiilor obținute de către echipa de audit.

##### - Raportul dintre studenții cu taxă și cei bugetari.

<b>Standard</b>	Standard minimal
<b>Standard referință</b>	Apreciere pe trepte cantitative
<b>Scală de evaluare</b>	De la 1 la 5, liniară.

##### - Ponderea studenților din ciclul de master și doctorat în totalul studenților de la cursurile ciclului de licență (bugetari și cu taxă)

<b>Standard</b>	Standard minimal
<b>Standard referință</b>	Apreciere pe trepte cantitative
<b>Scală de evaluare</b>	De la 1 la 5, liniară, pornind de la 0% până la 50%.

##### - Ponderea studenților care participă la programe cu finanțare internațională

<b>Standard</b>	Standard minimal
<b>Standard referință</b>	Apreciere pe trepte cantitative/calitative
<b>Scală de evaluare</b>	De la 1 la 5, liniară, pornind de la 0%, în trepte de 2%.

##### - Numărul de studenți care revine la un cadru didactic

<b>Standard</b>	Standard minimal
<b>Standard referință</b>	Aprecieri pe trepte cantitative/calitative.
<b>Scală de evaluare</b>	De la 1 la 5, liniară, în trepte de câte 2 unități, capătul din stânga al intervalului fiind 10, capătul din dreapta al intervalului 20.

## PII/Conținutul programelor de studiu

- Măsura în care programul de studiu se încadrează în realitățile mediului social-economic-cultural

<b>Standard</b>	Program derulat în mod tradițional
<b>Standard referință</b>	Existența unor studii cu privire la oportunitatea demarării/continuării programului de studiu
<b>Scală de evaluare</b>	De la 1 la 5, liniară, pe baza aprecierii echipei de audit.

- Măsura în care planul de învățământ reflectă obiectivele programului de studiu

<b>Standard</b>	Analiză bazată pe corespondență cu obiectivele programului de studiu
<b>Standard referință</b>	Analiză bazată pe trepte de calitate
<b>Scală de evaluare</b>	De la 1 la 5, liniară, pe baza aprecierii echipei de audit.

- Ponderea disciplinelor fundamentale, de specialitate, complementare

<b>Standard</b>	Standarde impuse de legislație
<b>Standard referință</b>	Analiză calitativă a pachetelor de discipline
<b>Scală de evaluare</b>	De la 1 la 5, liniară, pe baza aprecierii echipei de audit.

- Ponderea disciplinelor obligatorii, opționale, facultative

<b>Standard</b>	Standarde impuse de legislație
<b>Standard referință</b>	Analiză calitativă a pachetelor de discipline
<b>Scală de evaluare</b>	De la 1 la 5, liniară, pe baza aprecierii echipei de audit.

- Stabilitatea planurilor de învățământ

<b>Standard</b>	Standard minimal, impus de durata ciclului de studii
<b>Standard referință</b>	Analiză calitativă necesitate revizuire-stabilitate
<b>Scală de evaluare</b>	De la 1 la 5, liniară, pe baza aprecierii echipei de audit.

- Conținutul științific al programelor analitice

<b>Standard</b>	Standarde minimale, la latitudinea experților evaluatori
<b>Standard referință</b>	Analiză calitativă a disciplinelor
<b>Scală de evaluare</b>	De la 1 la 5, liniară, pe baza aprecierii echipei de audit și a consultărilor cu responsabilii de disciplină.

- Periodicitatea revizuirii programelor analitice

<b>Standard</b>	Standard minimal, raportat la o anumită perioadă de timp
<b>Standard referință</b>	Frecvența revizuirii în ultimii 5 ani
<b>Scală de evaluare</b>	De la 1 la 5, liniară.

- Corelarea diferitelor discipline din planul de învățământ

<b>Standard</b>	Standarde minimale, la latitudinea experților evaluatori
<b>Standard referință</b>	Analiză calitativă a disciplinelor
<b>Scală de evaluare</b>	De la 1 la 5, liniară, pe baza aprecierii echipei de audit și a consultărilor cu responsabilii de disciplină și șefii de catedră.

- Susținerea activității didactice cu materiale tipărite sau prezentate în format electronic

<b>Standard</b>	Standarde minimale, conform reglementărilor în vigoare
<b>Standard referință</b>	Analiza conținutului și a corelării cu programa analitică, formatul de prezentare etc.
<b>Scală de evaluare</b>	De la 1 la 5, liniară.

- Mobilitatea studenților intra- și extra-instituțională (la nivel de program de studiu)

<b>Standard</b>	Existența reglementărilor intrainstituționale pentru realizarea acestui proces
<b>Standard referință</b>	Analiza cantitativă/calitativă a mobilităților
<b>Scală de evaluare</b>	De la 1 la 5, liniară, în trepte de 2%, începând de la 0%.

- Module de studiu cu recunoaștere internațională

<b>Standard</b>	Existența reglementărilor intrainstituționale pentru realizarea acestui proces
<b>Standard referință</b>	Analiza cantitativă/calitativă a modulelor de studiu existente
<b>Scală de evaluare</b>	De la 1 la 5, liniară, în funcție de gradul de implicare a studenților înscriși la modulele cu recunoaștere internațională, în trepte de 5%, începând de la 0%.

### **PIII/Proceduri privind inițierea, monitorizarea și revizuirea periodică a programelor și activităților desfășurate**

- Gradul de acoperire al activităților din instituție

<b>Standard referință</b>	Analiza ariei de acoperire și sincronizarea monitorizărilor
<b>Scală de evaluare</b>	De la 1 la 5, liniară.

- Gradul de detaliere al procedurii

<b>Standard referință</b>	Gradul de acoperire al tuturor subproceselor la care face referință procedura respectivă
<b>Scală de evaluare</b>	De la 1 la 5, liniară, pe baza aprecierii echipei de audit.

- Periodicitatea efectuării auditărilor interne

<b>Standard referință</b>	Cel puțin o dată pe an, conform reglementărilor
<b>Scală de evaluare</b>	De la 1 la 5, liniară, pe baza aprecierii echipei de audit (apreciere cu 3 pentru periodicitate anuală și cu 5 pentru periodicitate semestrială).

- Existența planului de măsuri corective și eficacitatea acestuia

<b>Standard referință</b>	Analiza eficienței planului de măsuri corective și felul în care se transpune la nivel operațional
<b>Scală de evaluare</b>	De la 1 la 5, liniară, pe baza aprecierii echipei de audit.

### **PIV/Transparența informațiilor de interes public**

- Selectarea informațiilor cu caracter public

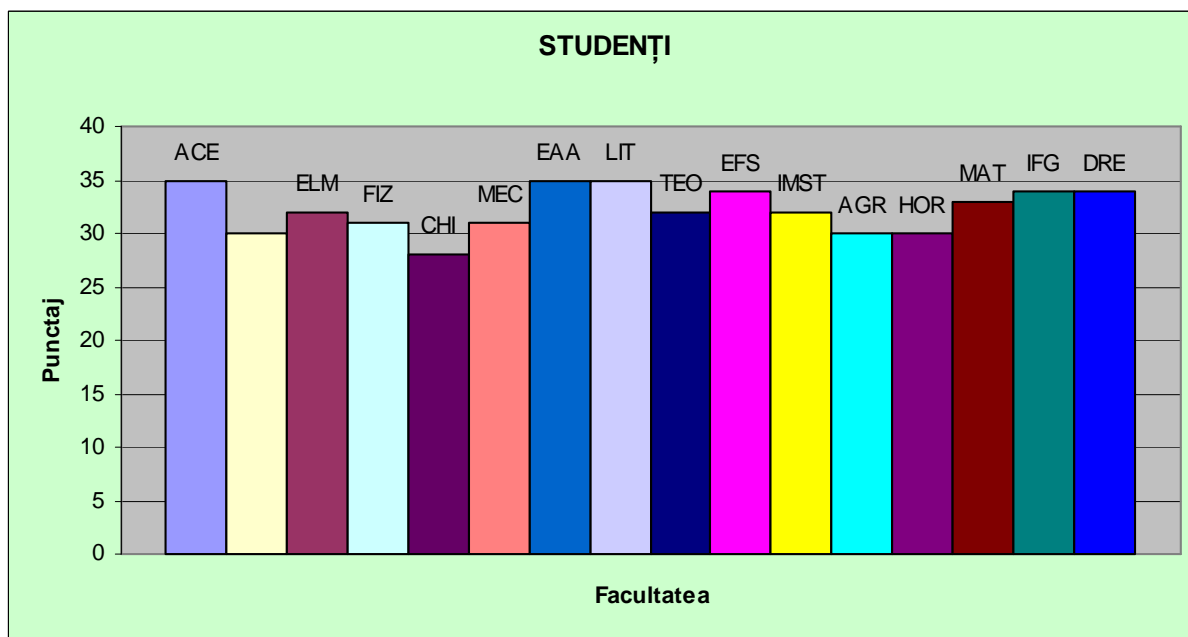
<b>Standard referință</b>	Modul în care se selecționează și se prelucrează informațiile cu caracter public (consistență, calitate)
<b>Scală de evaluare</b>	De la 1 la 5, liniară, pe baza aprecierii echipei de audit.

- Modul de prezentare a informațiilor cu caracter public

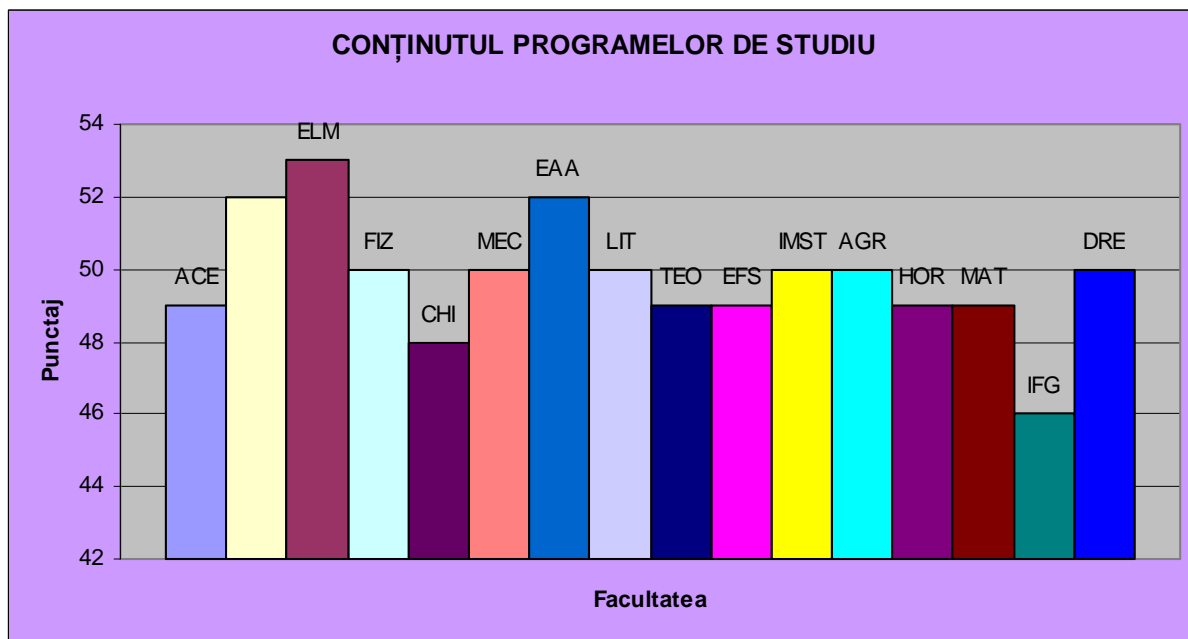
<b>Standard referință</b>	Analiza impactului informațional asupra diferitelor categorii interesate
<b>Scală de evaluare</b>	De la 1 la 5, liniară, pe baza aprecierii echipei de audit.

<b>ACE</b>	Facultatea Automatizări, CE	<b>TEO</b>	Facultatea de Teologie
<b>ETH</b>	Facultatea de Electrotehnică	<b>EFS</b>	Facultatea de Educație Fizică și Sport
<b>ELM</b>	Facultatea de Electromecanică	<b>IMST</b>	Facultatea de IMST
<b>FIZ</b>	Facultatea de Fizică	<b>AGR</b>	Facultatea de Agricultură
<b>CHI</b>	Facultatea de Chimie	<b>HOR</b>	Facultatea de Horticultură
<b>MEC</b>	Facultatea de Mecanică	<b>MAT</b>	Facultatea de Matematică
<b>EAA</b>	Facultatea de Economie și Adm. Af.	<b>IFG</b>	Facultatea de Istorie, Filosofie și Geografie
<b>LIT</b>	Facultatea de Litere	<b>DRE</b>	Facultatea de Drept și Științe Administrative

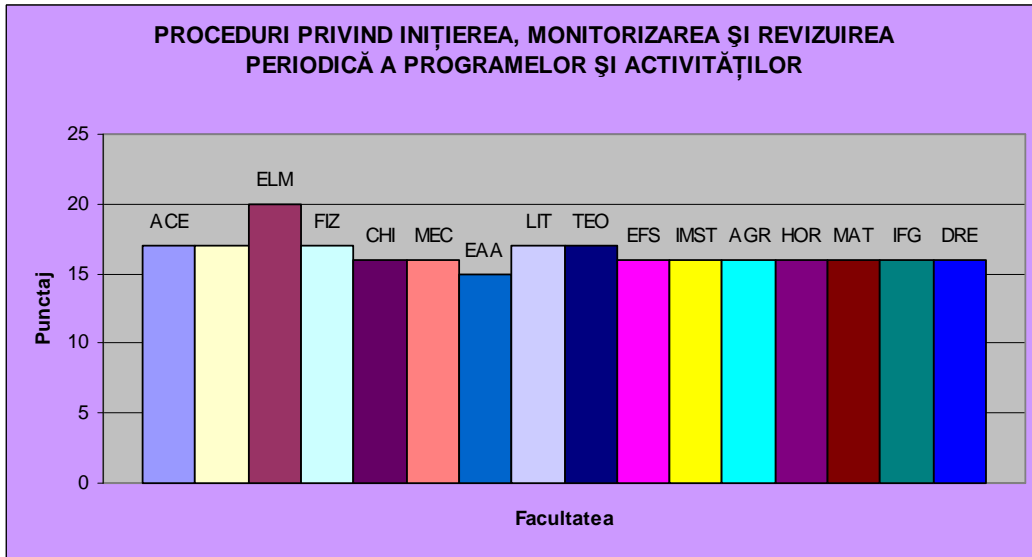
PI



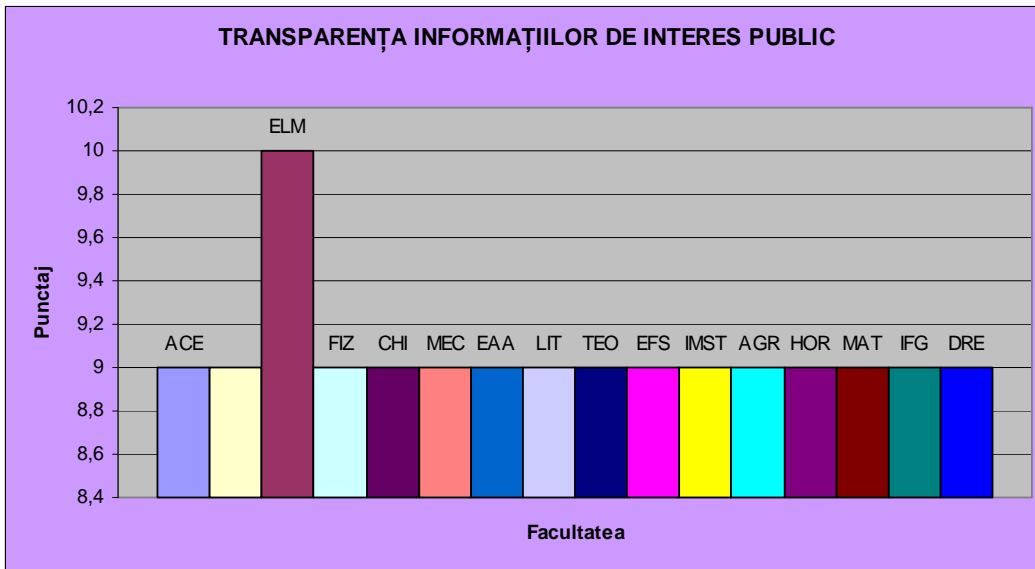
PII



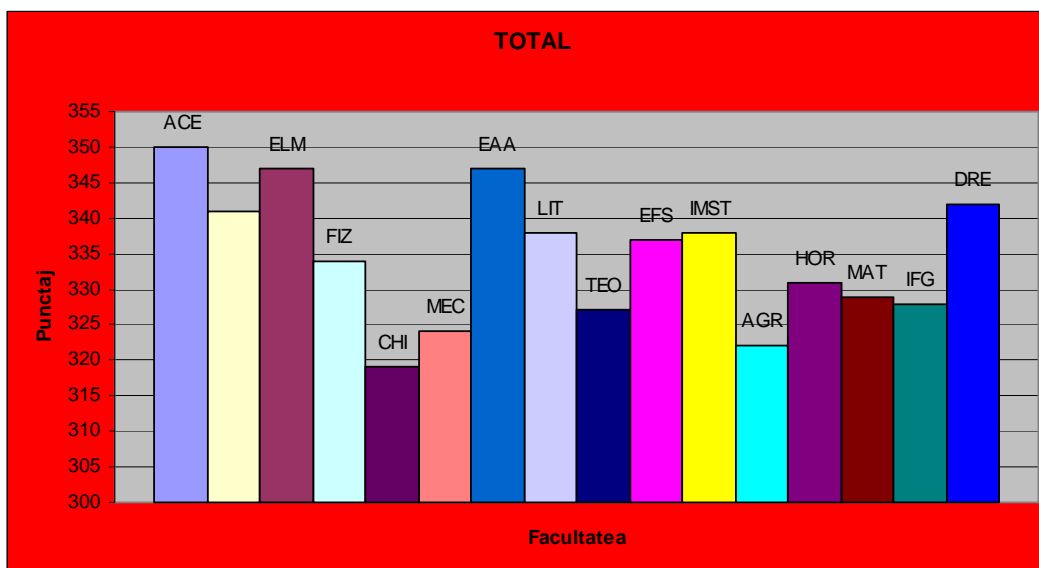
PIII



PIV



PV



# PVI

