

MANUALUL CALITĂȚII

DEPARTAMENTULUI DE EDUCAȚIE CONTINUĂ, ÎNVĂȚĂMÂNT LA
DISTANȚĂ ȘI FRECVENȚĂ REDUSĂ (DECIDFR)

AL UNIVERSITĂȚII DE VEST DIN TIMIȘOARA

CUPRINS

Partea I. Generalități

- 1. Introducere**
- 2. Politica și obiectivele DECIDFR în domeniul calității**
- 3. Cadrul organizatoric al DECIDFR**
- 4. Programul de management al calității din DECIDFR**

Partea a II-a. Procedurile privind managementul calității la programele de studiu de licență sub forma de învățământ la distanță și învățământ cu frecvență redusă.

Partea I. Generalități

1. Introducere

Scopul elaborării Manualului calității la nivelul Departamentului de Educație Continuă, Învățământ la Distanță și Frecvență Redusă al Universității de Vest din Timișoara este de a asigura standardele de calitate privind organizarea și procedurile de funcționare aplicabile atât programelor de studiu de licență sub forma învățământului la distanță (ID) și a învățământului cu frecvență redusă (IFR), cât și programelor postuniversitare de formare și dezvoltare profesională continuă.

Calitatea procesului didactic reprezintă un ansamblu de caracteristici care îi conferă acestuia capacitatea de a satisface necesități exprimate și implicite ale beneficiarului direct (student) și indirect (societatea).

În Universitatea de Vest din Timișoara managementul calității este implementat printr-un *Sistem de Management al Calității (SMC)*, care cuprinde structurile organizatorice, documentele calității (regulamente, proceduri, instrucțiuni de lucru și alte documente interne), procesele și resursele necesare pentru implementarea politicii Universității referitoare la calitate. Sistemul de managementul calității al Departamentului de Educație Continuă, Învățământ la Distanță și Frecvență Redusă este parte integrantă a SMC al Universității de Vest din Timișoara.

Sistemul de management al calității din cadrul Universității de Vest din Timișoara este concordant cu Legea Educației Naționale nr.1/2011, cu cerințele OG nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației, aprobată prin Legea nr. 87/2006 cu modificările și completările ulterioare, precum și cu cerințele ARACIS.

Conducerea Universității de Vest din Timișoara abordează sistemic managementul calității, considerând universitatea ca un sistem compus din facultăți, departamente, centre de cercetare, biblioteci și servicii suport pentru procesul de învățământ. Fiecare compartiment are un statut bine definit și constituie o entitate în cadrul managementului calității, fiind caracterizat prin legături funcționale cu celelalte entități ale sistemului. Această abordare permite implicarea conducerii de la toate nivelurile în implementarea și îmbunătățirea continuă a SMC, prin înțelegerea nevoilor beneficiarilor și reflectarea acestora în calitatea prestațiilor.

2. Politica și obiectivele DECIDFR în domeniul calității

Politica și obiectivele DECIDFR în domeniul calității au fost elaborate în conformitate cu politica Universității de Vest din Timișoara privind managementul calității.

Componentele managementului calității la nivelul DECIDFR sunt următoarele: politica și obiectivele calității, planificarea calității, asigurarea calității, controlul calității și îmbunătățirea calității.

La Universitatea de Vest din Timișoara managementul de la cel mai înalt nivel stabilește obiective referitoare la calitate pentru toate unitățile funcționale, de care sunt responsabili prorectorii, decanii, directorii de departamente, împreună cu toți angajații universității.

Obiectivele calității programelor ID-FR rezultă din politica referitoare la calitate:

- Universitatea stabilește cifre anuale de școlarizare și criterii de admitere realiste, în concordanță cu resursele universității și cerințele societății, de comun acord cu ministerul tutelar, în conformitate cu prevederile legale în vigoare, atât pentru programele de studiu de la forma cu frecvență, cât și pentru programele de studiu de la formele ID-FR (documente: *proiect de buget, metodologia de admitere*);
- Programarea și derularea activităților didactice se efectuează anual sau semestrial după caz și cuprinde: stabilirea orarului, a încărcării sălilor, planificarea examenelor, mentenanța platformei E-learning etc. urmărind realizarea în cele mai bune condiții a activităților didactice (procedurile *Monitorizarea Sistemului Tutorial și de Comunicație Bidirecțională ID-FR, Monitorizarea planurilor de învățământ ID*);
- Universitatea planifică adecvat procesul de evaluare internă (*procedura prin care se evaluează periodic performanțele coordonatorilor de disciplină și a tutorilor*);
- Universitatea asigură cadrul implementării unui sistem de perfecționare a întregului personal implicat în sistemul educativ și a resurselor de învățământ (procedurile *Perfecționarea întregului personal implicat în programele ID; Actualizarea periodică a materialelor de studiu ID pe baza experienței anterioare*);
- Analizele de management din cadrul SMC se realizează la nivel de Universitate, la nivel de facultate și la nivelul DECIDFR;
- În Universitate se stabilesc acțiuni preventive și corective (ori de câte ori apar neconformități în raport cu legislația, cu metodologia sau cu procedurile).

Planificarea sistemului de management al calității este efectuată în scopul îndeplinirii cerințelor legate de managementul proceselor și a obiectivelor calității, precum și pentru integrarea sistemului de management al calității programelor ID-FR în sistemul strategic al universității.

În faza de planificare, DECIDFR analizează situația existentă, stabilește prioritățile de abordare și elaborează planul de măsuri.

Toate planificările sunt analizate de Comisiile de Evaluare și Asigurare a Calității din facultăți și aprobate de Departamentul pentru Managementul Calității (DMC).

Asigurarea calității reprezintă acea parte a managementului calității concentrată pe furnizarea încrederii că cerințele referitoare la calitate vor fi îndeplinite.

În asigurarea calității educației, conform Metodologiei ARACIS, sunt avute în vedere **trei domenii fundamentale** de organizare și funcționare:

- *Capacitatea instituțională*
- *Eficacitatea educațională*
- *Managementul calității.*

Controlul calității procesului didactic asociat programelor ID-FR este un proces de menținere a standardelor, care presupune o etapă prealabilă de alegere/stabilire a performanțelor de calitate dorite sau specificate, urmată apoi de evaluarea continuă sau eșantionată a performanțelor realizate, compararea lor generând corecții ale procesului, astfel încât rezultatele să fie conforme cu standardul de calitate dorit. Controlul calității previne schimbările de nedorit în calitatea serviciilor educaționale oferite și **se realizează atât prin autoevaluare internă instituțională, cât și prin evaluare externă, conform Metodologiei ARACIS.**

Pentru asigurarea controlului și continui îmbunătățiri a eficienței programelor ID-FR din Universitate, DECIDFR în colaborare cu *Departamentul pentru Managementul Calității* (DMC) al instituției asigură planificarea SMC prin:

- planificarea actualizării documentelor SMC;
- planificarea instruirii personalului Universității privind continua îmbunătățire a SMC, conform procedurii specifice *Instruirea și Perfecționarea Personalului ID-FR*;
- planificarea evaluării programelor de studiu, conform procedurilor specifice;
- planificarea auditurilor calității;
- planificarea analizelor SMC efectuată de echipa de management a Universității.

DECIDFR își îmbunătățește continuu eficacitatea sistemului de management al calității programelor ID-FR, prin politici referitoare la obiectivele calității, prin analiza rezultatelor auditurilor, prin acțiuni preventive și corective.

Analiza SMC la nivel de facultate CECID/DECIDFR se face anual, sau ori de câte ori este necesar.

3. Cadrul organizatoric al DECIDFR

Departamentul de Educație Continuă, Învățământ la Distanță și Frecvență Redusă este „unitatea funcțională administrativă care asigură *managementul și suportul tehnic, diseminarea* pentru derularea programelor de educație continuă, de învățământ la distanță și de învățământ cu frecvență redusă” (*Carta Universității de Vest din Timișoara Aprobata prin Hotărârea Senatului UVT, nr. 60/26.01.2012 cu avizul de legalitate a MECTS*).

Departamentul de Educație Continuă, Învățământ la Distanță și Frecvență Redusă se încadrează în structura organizatorică a **Universității de Vest din Timișoara**, fiind în subordinea prorectorului de resort. DECIDFR colaborează cu CECID/FR, cu facultățile de profil, cu departamentele și cu compartimentele funcționale.

Departamentul de Educație Continuă, Învățământ la Distanță și Frecvență Redusă are misiunea de a satisface nevoile de învățământ la distanță (ID), învățământ cu frecvență redusă (FR) și de educație continuă prin programele postuniversitare de formare și dezvoltare profesională continuă.

Departamentul asigură legătura dintre mediul academic, mediul de afaceri, mediul instituțional și comunitate, pentru a dezvolta forma de învățământ la distanță și frecvență redusă în cadrul Universității de Vest din Timișoara.

Programele postuniversitare de formare și dezvoltare profesională continuă, se desfășoară în baza **“Regulamentului privind organizarea și desfășurarea programelor postuniversitare de formare și dezvoltare profesională continuă”** aprobat de Senatul Universității de Vest din Timișoara în ședința din 27.10.2011 prin Hotărârea nr. 52.

Scopul DECIDFR se concretizează în următoarele:

- a. a consolida poziția universității pe piața formării profesionale universitare și postuniversitare prin oferirea unor programe de calitate care să satisfacă la un nivel ridicat așteptările beneficiarilor;
- b. a asigura transferul cunoștințelor științifice din mediul academic spre mediul de afaceri și instituțional;
- c. a valorifica superior competențele științifice și didactice ale corpului profesoral;
- d. a implementa forma de învățământ la distanță și frecvență redusă în cadrul UVT;
- e. a asigura din punct de vedere managerial, desfășurarea programelor postuniversitare de formare și dezvoltare profesională continuă și de studii universitare la distanță și cu frecvență redusă.

DECIDFR are următoarele atribuții și responsabilități:

- a. **asigură sprijin pentru ca** programele de studii ID și cu frecvență redusă, respectiv programele postuniversitare de formare și dezvoltare profesională continuă să se organizeze, desfășoare și finalizeze, în conformitate cu legislația privind învățământul superior, cu regulamentele Universității de Vest din

- Timișoara, iar la nivelul facultăților cu cele ale fiecărui Centru de Educație Continuă, Învățământ la Distanță și Frecvență Redusă (CECID/CECIDFR).
- b. inițiază, dezvoltă și asigură managementul și marketingul programelor de studii sub forma învățământului la distanță și cu frecvență redusă, respectiv a programelor postuniversitare de formare și dezvoltare profesională continuă;
 - c. oferă consultanță facultăților în domeniul tehnologiei ID;
 - d. elaborează ghiduri de prezentare a specializărilor pentru care se oferă programe de studii sub forma învățământului la distanță și cu frecvență redusă și asigură publicitatea acestora;
 - e. colaborează cu facultățile și alte departamente din cadrul universității în vederea desfășurării programelor ID și cu frecvență redusă în ceea ce privește planurile de învățământ, programele analitice, cadrele didactice, baza materială etc.
 - f. organizează și coordonează activitatea centrelor locale și teritoriale ID;
 - g. asigură accesul tuturor studenților înscriși într-un program de studiu prin ID și cu frecvență redusă la toate serviciile de suport ale ID: asistență la înscriere, facilități financiare, asistență educațională, livrarea resurselor de învățământ, acces la mijloace de comunicație, suport tutorial adecvat, examinare corectă și asigurarea înregistrărilor privind rezultatele obținute și consiliere profesională;
 - h. asigură un sistem adecvat de rezolvare operativă a sesizărilor și solicitărilor studenților înscriși la forma de învățământ la distanță și frecvență redusă;
 - i. asigură informarea adecvată și corectă a studenților privind programele de studiu oferite și tipul de diplome sau certificate pentru competențele profesionale asimilate și obținute la absolvire, cerințele de înscriere și serviciile oferite, taxele de studiu și costurile suplimentare, tehnologiile educaționale și de comunicații utilizate, procedeele de examinare;
 - j. asigură infrastructura de comunicație între studenți, cadrele didactice și tutori prin diferite mijloace: poștă, telefon, fax, e-mail, Internet, videoconferințe, platforme IT dedicate, etc.
 - k. dezvoltă și promovează o politică clară privind: producerea de resurse de învățământ și asigurarea dreptului de autor; utilizarea tehnologiilor informaționale și accesul la acestea; utilizarea bibliotecilor virtuale proprii, în parteneriat sau închiriate; distribuirea materialelor didactice; participarea la cursuri în sistem videoconferință și on-line; producerea și utilizarea materialelor și mijloacelor multimedia;
 - l. asigură pregătirea permanentă în tehnologiile ID a tuturor cadrelor didactice din universitate și din centrele teritoriale;
 - m. asigură elaborarea ghidurilor de consiliere a studenților în tehnologia ID;
 - n. asigură derularea în condiții optime a contractelor de parteneriat privind: desfășurarea procesului educațional ID, producerea de resurse de învățământ specifice ID și FR, utilizarea resurselor de învățământ și a tehnologiilor de comunicație etc.;
 - o. asigură implementarea unui program de management al calității pentru menținerea obiectivelor și a modului de desfășurare a programului ID și FR la nivelul cerințelor și criteriilor de acreditare elaborate de ARACIS.

4. Programul de management al calității din DECIDFR

Anul universitar 2012-2013

Nr. crt.	Descrierea activității	Responsabil	Termen	Observații
I. STUDENȚI				
1	Îmbunătățirea activității și instrumentelor de comunicare/îndrumare a studenților	DECIDFR, CECID facultate, DMC	Permanent	Raport de activitate
2	Întâlniri periodice ale coordonatorilor de specializare/tutorilor de ani cu studenții ID/FR	Coordonatori programe de studiu ID-FR	Permanent	Informare/Proces verbal (dezbateri în ședințe ale Consiliilor Facultăților)
3	Îmbunătățirea comunicării structurilor de conducere și a secretariatelor facultăților cu studenții ID/FR	Decanate		Informarea prin aviziere și site-ul facultăților Program de lucru cu publicul
4	Implicarea mai activă a studenților în procesele de evaluare a calității și alte acțiuni organizate în vederea îmbunătățirii calității în educație.	Decanate	Anual	Evaluarea programelor ID-FR din universitate Evaluarea disciplinelor și a performanțelor coordonatorilor de disciplină și a tutorilor
5	Dezvoltarea în continuare a mecanismelor de feedback pentru asigurarea informațiilor privind performanțele absolvenților și satisfacerea cerințelor societății	DMC, Secretar Șef univ., DECIDFR, Decanate	Anual	ALUMNI, Raport DECIDFR/DMC
II. ACTIVITATE DIDACTICĂ				
1. Inițierea și dezvoltarea ofertei de programe de studiu				
1.1	Evaluarea cererii pe piața educațională și elaborarea documentației de inițiere a unor noi programe de studiu ID-FR	DECIDFR, CECID Decanate	20 decembrie	Lista programelor de studiu noi
1.2	Elaborarea documentației de autorizare/acreditare a programelor de studiu ID/FR	DMC, DECIDFR,, CECID, Decanate	martie	Dosare de autoevaluare
2. Dezvoltarea infrastructurii pentru activitățile tutoriale și aplicative				
2.1	Modernizarea infrastructurii	DECIDFR, CECID, Decanate	Octombrie	Raport anual privind infrastructura
2.2	Extinderea facilităților de predare/învățare/evaluare, cu accent pe infrastructura IT și multimedia	CECID, Decanate	Octombrie	Raport anual privind infrastructura
2.3	Elaborarea materialelor pentru difuzarea în sistem E-learning	Coordonatori programe Coordonatori disciplină	Octombrie	Platforma E-Learning pentru ID

2.4	Elaborarea materialelor didactice în tehnologie ID	CECID Coordonatori programe de studiu	Octombrie	Standard ARACIS
2.5	Evaluarea performanței prestației cadrelor didactice	CECID Coordonatori programe de studiu	Anual	Raport analiză
III. INSTRUIRE PERSONAL				
3.1	Identificarea nevoilor de perfecționare și planificarea instruirilor	DECIDFR Coordonatori programe de studiu	Anual	Program de instruire
3.2	Perfecționarea pregătirii coordonatorilor de disciplină	DECIDFR Coordonatori programe de studiu	Permanent	Elaborarea cursurilor în tehnologie ID; organizarea activităților disciplinei
3.3	Perfecționarea pregătirii tutorilor și creșterea eficienței sistemului tutorial	DECIDFR Coordonatori programe de studiu	Permanent	Comunicație bidirecțională, întâlniri tutoriale, gestionarea temelor de control și a feed-back-ului
3.4	Instruirea personalului didactic auxiliar	DECIDFR Decanate/Departamente	Permanent	Personal din secretariate facultate, DECIDFR, biblioteca universității
IV. MANAGEMENT UNIVERSITAR				
4.1	Continuarea dezvoltării instrumentelor de management pentru asigurarea creșterii calității procesului didactic	DECIDFR DMC	Permanent	Raport anual
4.2	Planificarea măsurilor de îmbunătățire a calității la nivelul programelor de studiu ID	DECIDFR, CECID, DMC	decembrie	Planuri de măsuri
4.3	Monitorizarea activităților de îmbunătățire a calității și analiza în structurile de conducere	CECID, Decanate, DECIDFR, DMC, prorector	semestrial	Rapoarte, Procese verbale

DMC – Departamentul pentru Managementul Calității

Aprobat,
Rector,
Prof.univ.dr. Marilen PIRTEA

Întocmit,
Director DECIDFR,
Conf. univ. dr. Viorel NEGRUȚ

UNIVERSITATEA DE VEST DIN TIMIȘOARA

DEPARTAMENTUL DE EDUCAȚIE CONTINUĂ, ÎNVĂȚĂMÂNT LA DISTANȚĂ ȘI FRECVENȚĂ REDUSĂ (DECIDFR)

Facultatea:

An univ.

Specializarea:.....

Forma de învățământ: ID

An de studii:

Chestionar de evaluare a sistemului ID

Scopul chestionarului îl constituie analiza gradului în care sistemul ID din universitate răspunde nevoilor studenților. Acest chestionar face parte din procedurile de analiză a calității programelor de studii oferite prin ID. Răspunsurile la chestionar ne ajută să identificăm aspectele pozitive și negative în furnizarea de către universitate a serviciilor de suport specifice sistemului ID. Toate datele din chestionar sunt confidențiale și vor fi utilizate pentru analize statistice și elaborarea unor măsuri corective. Vă rugăm să răspundeți cu obiectivitate la următoarele întrebări.

Vârsta (ani): ≤25 26-35 36-45 >45

Scala de evaluare:

4-excelent/foarte satisfăcut/de excepție/un impact foarte puternic;

3-bun/satisfăcut/un impact pozitiv;

2-acceptabil/în limite admisibile/atât cât să nu regret/atât cât să nu mă simt frustrat;

1-slab/uneori am impresia că pierd timpul/mai degrabă un impact negativ;

0-frustrat/cu certitudine un impact negativ.

Nr. crt	Denumirea enunțurilor	Evaluare					Nu este cazul
		4	3	2	1	0	
1	Secretariatul facultății a răspuns amabil și prompt la solicitările studenților						
2	Informațiile privind situația școlară au fost furnizate prompt ori de câte ori s-a solicitat						
3	Distribuirea materialelor de studiu s-a realizat în mod organizat și în timp util pentru pregătirea pe parcurs și a examenelor						
4	Legătura cu coordonatorul de specialitate este permanentă și facilă						
5	Coordonatorul de specializare s-a arătat deschis și disponibil în rezolvarea problemelor de ordin profesional/administrativ comunicate acestuia						

6	Orarul activităților tutoriale/asistate și programarea examenelor au fost afișate la avizier/anunțate în timp util						
7	Programarea activităților tutoriale/asistate este în concordanță cu disponibilitățile de timp ale studenților						
8	În programul de studiu este alocat timpul necesar elaborării temelor de casă						
9	Comunicarea cu studenții se realizează prin intermediul internetului:pagina web, e-mail, etc.						
10	Sugestiile, solicitările și reclamațiile studenților au fost tratate cu considerație și soluționate						
11	În ansamblu, mă declar mulțumit de serviciile de suport oferite de universitate						

12. Precizați mai jos trei aspecte pozitive și trei aspecte negative referitoare la sistemul ID din Universitatea de Vest din Timișoara, în ordinea importanței lor:

Aspect pozitiv	Aspect negativ
1.	1.
2.	2.
3.	3.

13. Sugestii pentru îmbunătățirea sistemului ID din Universitatea de Vest din Timișoara:

.....

Aprobat în ședința Senatului UVT din data de 24.04.2013.