
	I.P. UNIVERSITATEA PEDAGOGICĂ DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	EDIȚIA: 2
	MANUALUL CALITĂȚII AL UNIVERSITĂȚII PEDAGOGICE DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	REVIZIA: 1

MANUALUL CALITĂȚII
AL UNIVERSITĂȚII PEDAGOGICE DE STAT
„ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU

CHIȘINĂU - 2024

	I.P. UNIVERSITATEA PEDAGOGICĂ DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIŞINĂU	EDIȚIA: 2
	MANUALUL CALITĂȚII AL UNIVERSITĂȚII PEDAGOGICE DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIŞINĂU	REVIZIA: 1



WORLD BANK GROUP



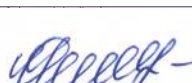
MINISTERUL EDUCAȚIEI
ȘI CERCETĂRII
AL REPUBLICII MOLDOVA




UNIVERSITATEA
PEDAGOGICĂ DE STAT
ION CREANGĂ
DIN CHIŞINĂU

MANUALUL CALITĂȚII AL UNIVERSITĂȚII PEDAGOGICE DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIŞINĂU a fost elaborat în cadrul Proiectului „ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR DIN MOLDOVA” (PÎSM). Programul de Îmbunătățire a Învățământului Superior (PÎIS). Subproiectul „Asigurarea calității și relevanței formării profesionale a viitorilor pedagogi prin programe de studii inovative și conexe la piața muncii”, implementat de Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă” din Chişinău.

- **Nr. referință:** MD-PEDAGOGUNI-353979-CS-INDV
- **Consultant individual:** conf. univ., dr., Alexandru CHIȘ, Universitatea Babeș Bolyai din Cluj-Napoca, România
- **Perioada de realizare a sarcinii:** 03.10.2023 – 03.04.2024


	ELABORAT	COORDONAT	VERIFICAT	APROBAT
RESPONSABIL	Alexandru CHIȘ, dr., conf. univ., consultant individual, UBB Lucia CEPRAGA, dr., conf. univ., șefa SACDC	Lucia SAVA, dr., conf. univ., manager de subproiect	Olga GHERLOVAN, dr., conf. univ., proector pentru activitatea didactică	Alexandra BARBĂNEAGRĂ, dr., conf. univ., rector UPSC
DATA	03.04.2024	03.04.2024	21.05.2024	Proces-verbal nr. 13 al ședinței Senatului UPSC din 30.05.2024
SEMNĂTURA				



	I.P. UNIVERSITATEA PEDAGOGICĂ DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	EDIȚIA: 2
	MANUALUL CALITĂȚII AL UNIVERSITĂȚII PEDAGOGICE DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	REVIZIA: 1

CUPRINS

PREAMBUL.....	4
I. INTRODUCERE	5
I.1. Domeniul de aplicare.....	5
I.2. Documente de referință și acte normative.....	5
I.3. Terminologie.....	7
I.4. Abrevieri.....	11
I.5. Administrarea manualului.....	11
II. UNIVERSITATEA PEDAGOGICĂ DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU.....	12
II.1. Scurt istoric.....	12
II.2. Misiune și valori.....	14
II.3. Conducere și administrare.....	17
III. ASIGURAREA CALITĂȚII ÎN UNIVERSITATEA PEDAGOGICĂ DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU.....	19
III.1. Structurile de Asigurare a Calității.....	19
III.2. Planificarea, implementarea și evaluarea procesului de asigurare a calității..	22
III.3. Asigurarea calității procesului de predare-învățare.....	23
III.4. Asigurarea calității cercetării științifice.....	24
III.5. Asigurarea calității serviciilor.....	24
IV. REGLEMENTĂRI INTERNE PRIVIND ASIGURAREA CALITĂȚII ÎN UNIVERSITATEA PEDAGOGICĂ DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	25

	I.P. UNIVERSITATEA PEDAGOGICĂ DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	EDIȚIA: 2
	MANUALUL CALITĂȚII AL UNIVERSITĂȚII PEDAGOGICE DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	REVIZIA: 1

PREAMBUL


Manualul de management al calității este un document intern esențial, care descrie Sistemul de management al calității implementat în Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă” din Chișinău, servind ca referință permanentă pentru menținerea și evaluarea funcționalității acestuia. Punerea în practică a Manualului calității presupune instruirea unitară a întregului personal al Universității privind funcționarea sistemului de management al calității, facilitând înțelegerea politicii calității promovată de instituție, precum și a cerințelor pe care le incumbă activitatea fiecărei structuri în realizarea obiectivelor și în definirea clară a responsabilităților lor. Prin utilizarea Manualului calității se asigură accesul la documentele sistemului de management al calității și gestionarea lor, se îmbunătățește comunicarea în interiorul organizației și în relațiile cu clienții și partenerii, servind totodată ca document esențial pentru auditul calității.

Tratarea căilor și mijloacelor de reglementare și implementare a culturii calității este realizată într-o manieră care permite componentelor calității, începând de la nivelul de bază (catedre universitare și facultăți), să aibă modele pe care, adaptându-le la specificul fiecăreia dintre programele de studii, să poată proceda la implementarea cerințelor reclamate de modele în activitatea proprie de analiză și evaluare a calității proceselor de învățământ și de cercetare științifică pe care le gestionează.

Instrumentele și mijloacele asigurării calității și implicit ale culturii calității au fost elaborate pentru a fi aplicate atât la învățământul cu frecvență, cât și la cel cu frecvență redusă și la distanță, ținând seama de specificul lor.

Manualul acordă un spațiu corespunzător pentru analiza problematicii în domeniul calității studiilor universitare la ciclul I, licență, ciclul II, master, ciclul III, doctorat, și la formarea profesională continuă pentru care au fost elaborate și sunt prezentate metodologiile, criteriile, indicatorii, standardele, procedurile și regulamentele de implementare și evaluare a calității învățământului, aplicabile diferitelor componente ale procesului educațional: programe de studii (planuri de învățământ, curricula și fișe ale unităților de curs); programarea și desfășurarea activității didactice (cursuri, seminare, laboratoare, ateliere, lucrări practice etc.); autoevaluarea și evaluarea colegială a cadrelor didactice, evaluarea de către șeful de catedră; stagiile de specialitate (inițiere, pedagogică, tehnologică, în producție, de creație, profesională etc.), practica de cercetare/creație de licență; practica de cercetare/creație de master; documentele de studii universitare.

Asimilarea conținutului *Manualului calității* de către cadre didactice, studenți, masteranzi, cursanți și alte persoane interesate în intensificarea eforturilor continue spre calitate, vor aduce avantaje tuturor membrilor comunității noastre universitare și, în primul rând, studenților, beneficiari și participanți la asigurarea îmbunătățirii calității învățământului și cadrelor științifico-didactice, în rolul lor de promotori ai calității procesului de învățământ.

	I.P. UNIVERSITATEA PEDAGOGICĂ DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	EDIȚIA: 2
	MANUALUL CALITĂȚII AL UNIVERSITĂȚII PEDAGOGICE DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	REVIZIA: 1

Publicarea și utilizarea Manualului calității, observațiile și propunerile care vor fi formulate, permit îmbunătățirea acestuia, concomitent cu creșterea eficienței și performanțelor învățământului și cercetării științifice în Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă” din Chișinău.

I. INTRODUCERE

I.1. Domeniul de aplicare

Sistemul de Management al Calității (SMC), implementat și descris în prezentul Manual al Calității, asigură realizarea obiectivelor cuprinse în *Planul de dezvoltare strategică instituțională în cadrul Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din Chișinău*.


Prin SMC adoptat și implementat, UPSC urmărește generarea, dezvoltarea și consolidarea încrederii beneficiarilor actuali și potențiali, precum și a tuturor părților interesate, în calitatea organizației și a serviciilor prestate de aceasta.

SMC adoptat și implementat acoperă, de asemenea, și cerințele standardelor de referință și de performanță ale ANACEC și se aplică activităților didactice, de cercetare științifică și de servicii desfășurate în Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă” din Chișinău.


I.2. Documente de referință și acte normative

Manualul Calității este elaborat în baza:

- *Codului Educației al Republicii Moldova* nr.152 din 17 iulie 2014 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr.319-324, art.634);
- *Recomandări cu privire la implementarea și îmbunătățirea sistemului de management al calității* (Dispoziția Ministerului Educației nr. 503 din 27 noiembrie 2014);
- *Carta Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din Chișinău*, aprobată la ședința Senatului UPSC din 30.11.2023, proces-verbal nr.4, avizată la MEC, nr. 08/5-09/369 din 18.01.2024, înregistrată la I.P. ASP cu IDNO:1007600035769 la 02.05.2024;
- *Politica de asigurare a calității în cadrul Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din Chișinău*, aprobată la ședința Senatului UPSC din 21 decembrie 2022, proces-verbal nr.6;
- *Declarația Rectorului privind Politica de calitate a Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din Chișinău*;
- *Regulamentul intern al Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din Chișinău*, aprobat în ședința Senatului UPSC;

	I.P. UNIVERSITATEA PEDAGOGICĂ DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	EDIȚIA: 2
	MANUALUL CALITĂȚII AL UNIVERSITĂȚII PEDAGOGICE DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	REVIZIA: 1

- *Regulament de asigurare a calității în cadrul Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din Chișinău, aprobat în ședința Senatului din 26.05.2022, proces-verbal nr. 12;*
- *Regulament de evaluare internă a programelor de studii în cadrul Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din Chișinău, reaprobat în ședința Senatului UPSC din 27.05.2021, proces-verbal nr.10;*
- *Regulamentul privind inițierea, elaborarea, monitorizarea și revizuirea periodică a programelor de studii, curricula la discipline în cadrul Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din Chișinău, aprobat în ședința Senatului din 28.01.2021, proces-verbal nr. 6;*
- *Regulament de organizare a studiilor superioare de licență (ciclul I) în cadrul Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din Chișinău, aprobat în ședința Senatului din 01.10.2020, proces-verbal nr. 2;*
- *Regulamentul de organizare și desfășurare a studiilor superioare de master – ciclul II în cadrul Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din Chișinău, aprobat în ședința Senatului din 21.04.2022, proces-verbal nr. 10;*
- *Regulament privind organizarea programelor de formare continuă la distanță în cadrul Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din Chișinău, aprobat în ședința Senatului din 30 mai 2024, proces-verbal nr. 13;*
- *Regulament de organizare și funcționare a Secției Asigurarea Calității și Dezvoltare Curriculară din cadrul Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din Chișinău, aprobat în ședința Senatului din 26.01.2023, proces-verbal nr. 7;*
- *Regulament de organizare și funcționare a Direcției Management Academic și Asigurarea Calității la Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă” din Chișinău (DMAAC), aprobat în ședința Senatului din 02.03.2023, proces-verbal nr. 8;*
- *Regulamentul de organizare și funcționare a Centrului de Formare Continuă și Leadership din cadrul Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din Chișinău, aprobat în ședința Senatului din 24.11.2022, proces-verbal nr. 5;*
- *Regulament privind ocuparea posturilor de conducere (decan, șef de catedră/departament) în cadrul Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din Chișinău, aprobat în ședința Senatului din 22.06.2023, proces-verbal nr. 12;*
- *Regulament de organizare și desfășurare a evaluării finale a studiilor superioare de licență (ciclul I) în Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă” din Chișinău;*
- *Regulamentul privind elaborarea și susținerea tezelor de licență în cadrul Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din Chișinău, aprobat în ședința Senatului din 30.03.2023, proces-verbal nr. 9;*

	I.P. UNIVERSITATEA PEDAGOGICĂ DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	EDIȚIA: 2
	MANUALUL CALITĂȚII AL UNIVERSITĂȚII PEDAGOGICE DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	REVIZIA: 1

- *Codul de etică și deontologie profesională al Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din Chișinău*, aprobat în ședința Senatului din 21.04.2022, proces-verbal nr. 10;
- *Regulament de organizare și funcționare a Consiliului de administrație al Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din Chișinău*, aprobat în ședința Senatului din 29.09.2022, proces-verbal nr. 2;
- *Regulamentul de organizare a studiilor în baza Sistemului Național de Credite de Studiu*, aprobat la ședința Senatului UPSC;
- *Regulament privind organizarea examenului de finalizare a studiilor superioare de licență în Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă” din Chișinău*, aprobat în ședința Senatului din 02.03.2023, proces-verbal nr. 8;
- *Regulament de evaluare a competențelor și finalităților de studiu ale studenților Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din Chișinău* (ciclul I, licență; ciclul II, master), aprobat în ședința Senatului din 02.03.2023, proces-verbal nr.8.

I.3. Terminologie


La elaborarea Manualului de Management al Calității UPSC (în continuare Manualul Calității) sunt utilizate noțiunile definite la articolul 3 din Codul educației al Republicii Moldova, din Metodologia de evaluare externă a calității în vederea autorizării de funcționare provizorie și acreditării programelor de studii și a instituțiilor de învățământ profesional tehnic, superior și de formare continuă, precum și următoarele noțiuni:

Management al calității (în învățământ) – ansamblu de măsuri, aprobate în mod regulat la nivel instituțional sau național, orientate spre asigurarea calității învățământului. Managementul calității acoperă toate activitățile care asigură realizarea politicilor, obiectivelor și responsabilităților legate de calitate și le implementează prin planificarea, controlul și asigurarea calității și prin mecanismele de îmbunătățire continuă a calității învățământului.

Sistem de Management al Calității (SMC) este definit ca fiind un sistem de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea.

Politica referitoare la calitate reprezintă intențiile și orientările generale ale unei organizații, referitoare la calitate, așa cum sunt exprimate oficial de managementul de la cel mai înalt nivel. Politica și obiectivele calității sunt stabilite pentru a fixa o axă de orientare a organizației.

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

	I.P. UNIVERSITATEA PEDAGOGICĂ DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	EDIȚIA: 2
	MANUALUL CALITĂȚII AL UNIVERSITĂȚII PEDAGOGICE DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	REVIZIA: 1

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

Calitate – măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci ale unui produs-serviciu îndeplinește cerințele.

Asigurarea calității este partea managementului calității concentrată pe furnizarea încrederii că cerințele referitoare la calitate vor fi îndeplinite.

Controlul calității este partea managementului calității concentrată pe îndeplinirea cerințelor referitoare la calitate, în timpul operațiunilor procesului.

Monitorizarea presupune realizarea unui ansamblu de acțiuni cu scopul de a verifica evoluția corectă a unei activități/ proces.

Acțiune preventivă – acțiune întreprinsă pentru eliminarea cauzelor unor neconformități, defecte sau a altor situații nedorite posibile, cu scopul prevenirii apariției acestora.

Acțiune corectivă – acțiune întreprinsă pentru eliminarea cauzelor unor neconformități, defecte sau a altor situații nedorite identificate, cu scopul prevenirii repetării acestora.

Îmbunătățirea calității este partea managementului calității concentrată pe creșterea abilității de a îndeplini cerințele referitoare la calitate. Sintagma "îmbunătățirea continuă a calității" este utilizată atunci când îmbunătățirea calității este progresivă și organizația urmărește oportunități de creștere.

Neconformitate – nesatisfacerea unei condiții specificate în legătură cu calitatea.


Înregistrare – document prin care se declară rezultatele obținute sau furnizează dovezi ale activităților realizate.

Procedură de sistem – procedură, parte a sistemului de asigurare a calității, care se aplică la nivelul întregului sistem instituțional.

Procedură operațională – procedură, parte a sistemului de asigurare a calității, care se aplică pentru rezolvarea unui aspect specific în cadrul instituției, fiind aprobată pe baza unor proceduri de sistem.

Scoala doctorală – unitatea funcțională la nivelul instituției de învățământ superior care se ocupă cu organizarea și gestionarea pregătirii studenților din nivelul 3 de studii – studii doctorale.

Facultatea este unitatea funcțională care elaborează și gestionează programe de studii. Facultatea corespunde unuia sau mai multor domenii ale științelor. O facultate poate include unul sau mai multe catedre, laboratoare științifico-didactice, laboratoare de cercetare, centre și

	I.P. UNIVERSITATEA PEDAGOGICĂ DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	EDIȚIA: 2
	MANUALUL CALITĂȚII AL UNIVERSITĂȚII PEDAGOGICE DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	REVIZIA: 1

alte subdiviziuni , care sunt responsabile de punerea în aplicare a planurilor de învățământ ale diferitelor programe de studii, pe tipuri și cicluri de studii universitare.

Catedra este unitatea academică funcțională, care asigură producerea, transmiterea și valorificarea cunoașterii în unul sau mai multe domenii de specialitate. O catedră poate avea în componență centre sau laboratoare de cercetare, . Catedra se înființează, se organizează, se divizează, se comasează sau se desființează din inițiativa Senatului universitar, la propunerea consiliului facultății în care funcționează și cu aprobarea consiliului de administrație.

Centrul de cercetare – structura care are ca obiectiv principal activitatea de cercetare științifică. Înființarea centrelor de cercetare se face la propunerea Senatului universitar, cu aprobarea consiliului de administrație și cu respectarea legislației în vigoare.

Laboratorul – structura în subordinea facultăților, catedrelor/departamentelor sau centrelor de cercetare, care are în dotare instalații și echipamente dedicate unui program de formare și/sau de cercetare științifică.


Plan de învățământ reprezintă ansamblul de discipline și activități programate pentru instruire și evaluare, reunite într-o concepție unitară din punct de vedere al conținutului formativ și al desfășurării în timp în scopul formării unui specialist într-un anumit domeniu și pentru o anumită specializare. Planul de învățământ trebuie să cuprindă, din punct de vedere al pregătirii, discipline fundamentale, discipline de specialitate și discipline complementare, toate grupate la rândul lor în discipline obligatorii, opționale și la libera alegere, în conformitate cu cerințele normative specifice pe domeniile stabilite pe plan național de ANACEC.

Calitatea educației – ansamblu de caracteristici ale unui program de studiu sau ale furnizorului acestuia, prin care sunt satisfăcute așteptările beneficiarilor de servicii de educație direcți și indirecti, precum și cerințele standardelor de calitate.

Servicii educaționale sunt rezultatele activităților didactice organizate/oferte de UEB clienților/absolvenților, pe bază de contract de școlarizare, care au ca finalitate dobândirea titlurilor de calificare intelectuală corespunzătoare programelor de studii absolvite (de licență, de masterat sau postuniversitare).

Servicii de cercetare științifică sunt rezultatele activităților organizate/oferte de UEB clienților, pe bază de contract de cercetare, care au ca finalitate dobândirea cunoștințelor și aplicațiilor rezultate.

Autorizare de funcționare provizorie (în învățământ) – act de înființare a instituției de învățământ/programului de studii, care îi acordă dreptul de a desfășura procesul de învățământ și de a organiza admiterea la studii;

	I.P. UNIVERSITATEA PEDAGOGICĂ DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	EDIȚIA: 2
	MANUALUL CALITĂȚII AL UNIVERSITĂȚII PEDAGOGICE DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	REVIZIA: 1

Accreditare (în învățământ) – proces de evaluare externă a calității programului de studiu sau/și a instituției de învățământ, materializat prin eliberarea unui act prin care instituției i se acordă dreptul de a desfășura procesul de învățământ, de a organiza admiterea la studii și examenele de finalizare a studiilor, precum și dreptul de a emite diplome, certificate și alte acte de studii recunoscute de Ministerul Educației și Cercetării;

Reacreditare (în învățământ)/ evaluare externă periodică pentru menținerea acreditării.


Criteriu de evaluare – nivel de performanță prin intermediul căruia poate fi examinată posibilitatea atingerii anumitor obiective și/sau standarde. Criteriile se referă la fiecare dintre standardele de acreditare stabilite și reprezintă aspectele fundamentale de organizare și funcționare a unui program de studiu/unei instituții de învățământ. Fiecărui criteriu îi corespunde un set de indicatori de performanță și standarde de evaluare;

Evaluare internă/ audit/ autoevaluare a calității educației – proces realizat de către structurile instituționale responsabile de asigurarea calității, în baza unui regulament instituțional, în conformitate cu standardele naționale de referință, care constă în colectarea sistematică a datelor cu privire la procesul educațional/de cercetare/de creație artistică, chestionarea angajaților, studenților, absolvenților, angajatorilor și altor beneficiari, reflectarea rezultatelor și a performanțelor activității cadrelor didactice, a personalului științific și a altor actori implicați în activitatea instituției de învățământ, acestea având drept finalitate elaborarea unui raport de autoevaluare;

Evaluare externă a calității educației – proces complex de analiză a calității unui program de studiu oferit de către o instituție de învățământ sau a calității procesului educațional/de cercetare/de creație artistică al unei instituții de învățământ, precum și prezentarea recomandărilor pentru îmbunătățirea calității. Evaluarea externă a calității educației se realizează în baza analizei raportului de autoevaluare a programului de studiu/instituției de învățământ și a vizitei de evaluare a experților evaluatori ai Agenției sau ai unei alte agenții de evaluare externă a calității înscrise în Registrul European pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior (EQAR);

Indicator de performanță – instrument de măsurare care indică caracteristicile unui anumit criteriu de evaluare a calității programului de studiu și a activității instituției de învățământ. Modul de manifestare și nivelul de realizare a fiecărui indicator de performanță este reflectat de standardele de evaluare. Nivelul minim al indicatorilor de performanță corespunde cerințelor unui standard de evaluare minim obligatoriu. Nivelurile maxime corespund standardelor de referință, sunt opționale și diferențiază calitatea educației/cercetării/creației artistice din instituțiile de învățământ în mod ierarhic, progresiv;

Rezultate ale învățării/finalități de studiu – competențe generale necesare/cerute absolvenților programelor de studii pe domenii de formare și cicluri de învățământ, fiind definite în Cadrul european al calificărilor (EQF) și în Cadrul național al calificărilor (CNC);

	I.P. UNIVERSITATEA PEDAGOGICĂ DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	EDIȚIA: 2
	MANUALUL CALITĂȚII AL UNIVERSITĂȚII PEDAGOGICE DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	REVIZIA: 1

Program de studiu/program de formare profesională/program de formare continuă a adulților – totalitate a activităților de proiectare, organizare, conducere și realizare a predării, învățării, cercetării, creației artistice și evaluării care asigură formarea într-un domeniu ocupațional și academic în conformitate cu cadrul normativ în vigoare și conduce la obținerea unei calificări certificate de către un organism abilitat;

Standard de evaluare – instrument de măsurare, asociat unui indicator de performanță, care reflectă cerințele/exigențele impuse calității programului de studiu și activității instituției de învățământ și permite determinarea nivelului de realizare a acestor cerințe. Standardul de evaluare descrie (cantitativ și/sau calitativ), cu un anumit nivel de detaliere, cerințele și condițiile care trebuie îndeplinite și reprezintă baza concluziilor de evaluare.

Definițiile care nu sunt cuprinse în prezentul Manual sunt prezentate în procedurile Sistemului de Asigurare a Calității, regulamentele interne și instrucțiunile operaționale.

I.4. Abrevieri:

MEC – Ministerul Educației și Cercetării

UPSC - Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă” din Chișinău

SMC – Sistemul de management al calității

DMAAC – Departament Management Academic și Asigurarea Calității

SACDC - Secția de Asigurare a Calității și Dezvoltare Curriculară

CSEQ – Comisia Senatului pentru Educație și Calitate

CQF – Comisia de Asigurare a Calității

CQC – Comitetul de Asigurare a Calității

CQFC – Comisia de Asigurare a Calității a Centrului de Formare Continuă

CQD – Comisia de Asigurare a Calității a Școlii Doctorale

ANACEC – Agenția Națională de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare

ECTS - Sistemul European de Credite Transferabile

IF - învățământ cu frecvență

IFR - învățământ cu frecvență redusă

ID - învățământ la distanță

MC – Manualul Calității


PO – Procedura operațională

PS – Procedura de sistem

I.5 Administrarea manualului

Manualul calității UPSC este un document de referință.

Manualul Calității (MC) al UPSC descrie Sistemul de Management al Calității (SMC) implementat în UPSC. MC descrie ansamblul proceselor și al activităților SMC, politicile, strategiile și obiectivele din domeniul calității, documentele sistemului de management al

	I.P. UNIVERSITATEA PEDAGOGICĂ DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	EDIȚIA: 2
	MANUALUL CALITĂȚII AL UNIVERSITĂȚII PEDAGOGICE DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	REVIZIA: 1

calității, fiind un ghid pentru comunitatea academică a Universității. Activitățile SMC sunt planificate, respectându-se cerințele legale externe și reglementările interne.

MC este elaborat de către Secția Asigurarea Calității și Dezvoltare Curriculară (SACDC) în colaborare cu membrii Direcției pentru Managementul Academic și Asigurarea Calității (DMAAC) la nivel de UPSC. Este avizat de către Consiliul de Administrație și este aprobat de către Senatul UPSC.

Originalul MC al UPSC se arhivează la DMAAC și copii ale acestuia sunt difuzate în mod controlat către toate structurile Universității, astfel încât să se asigure cunoașterea și aplicarea acestuia de întregul personal al Universității.

Revizuirea MC este una dintre căile principale de ameliorare a SMC. Capitolele și subcapitolele Manualului Calității al UPSC sunt revizuite pentru a adapta SMC la cerințele întemeiate ale părților interesate, la modificările legislative naționale, la schimbările în structura organizatorică și în funcționarea Universității.

Orice propunere de revizuire este adusă la cunoștința SACDC care verifică dacă propunerea este în acord cu reglementările interne și legislația externă.

La fiecare revizie se modifică pagina de gardă a MC, obținându-se același număr de semnături. Pe pagina de gardă a documentului se menține un istoric al reviziilor. Paginile revizuite, împreună cu pagina de gardă cu aprobarea și istoricul reviziilor se difuzează către structurile UPSC.


Orice modificare a MC este adusă la cunoștința comunității academice.

SMC definit în MC se aplică la nivelul tuturor proceselor, activităților și structurilor organizatorice cu impact recunoscut asupra calității.

II. UNIVERSITATEA PEDAGOGICĂ DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU

II.1. Scurt istoric

Fondare: Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă” din Chișinău a fost formată conform Hotărârii Guvernului R. S. S. Moldovenești din 16 august 1940, cu denumirea inițială Institutul Pedagogic Moldovenesc de Stat, care în 1955 a fost redenumit Institutul Pedagogic de Stat „Ion Creangă” din Chișinău. În anul 1992, în baza Hotărârii Guvernului Republicii Moldova nr. 330 din 21 mai „Cu privire la reorganizarea sistemului învățământului universitar”, *Institutul* este reorganizat în Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă” din Chișinău.

	I.P. UNIVERSITATEA PEDAGOGICĂ DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	EDIȚIA: 2
	MANUALUL CALITĂȚII AL UNIVERSITĂȚII PEDAGOGICE DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	REVIZIA: 1

În corespundere cu ordinul Ministerului Învățământului din 20 iulie 1946, pe lângă *Institut* a fost formată aspirantura, care pregătea specialiști în domeniul filologiei, istoriei, matematicii, fizicii, botanicii etc.

În anul 1948 în *Institut* a început pregătirea specialiștilor la limbile engleză și franceză. În legătură cu necesitatea pregătirii pedagogilor de cultura fizică, în anul 1949 a fost deschisă Facultatea de Cultură Fizică. În anul formării, *Institutul* întrunea cinci facultăți: Istorie și Filologie, Fizică, Matematică, Biologie, Geografie.

Reorganizare: În iulie 1941 Institutul a fost evacuat în orașul Cikalov, iar în anul 1944 a revenit în Republică, cu un contingent de 160 studenți și 20 de profesori. Procesul de studii a început la 1 decembrie 1944, cu 458 de studenți. Corpul profesoral al Institutului era constituit din cadre experimentate, savanți sosiți din centrele universitare din Iași, Moscova, București, Roma, Kiev, Varșovia, Leningrad etc.

Cu toate greutățile primei perioade postbelice de restabilire a economiei naționale, deja în anul de studii 1950 – 1951 la cele șapte facultăți – Filologie, Istorie, Fizică și Matematică, Biologie, Geografie, Limbi Moderne și Cultură Fizică – își făceau studiile 2368 de studenți și activau 99 de profesori, inclusiv 24 cu titlu științific.

În urma reorganizărilor în învățământul superior, la mijlocul anilor `50, Facultatea de Limbi Străine a fost transferată la Institutul Pedagogic din Bălți, iar cea de Științe ale Naturii și Geografiei – la Institutul Pedagogic din Tiraspol.


În anul 1960 Institutul este desființat și unit cu Universitatea de Stat. În rezultatul acestei măsuri, baza materială a Institutului, cu cele trei facultăți – Istorie, Filologie, Fizică și Matematică, Cultură Fizică – a fost transmisă Universității de Stat, iar secția claselor primare – Institutului Pedagogic de Stat din Bălți.

În legătură cu creșterea necesității de cadre de pedagogi cu studii superioare, Sovietul Miniștrilor al R. S. S. M., la 9 mai 1967, a adoptat Hotărârea despre restabilirea Institutului, în componența a trei facultăți: Fizică și Matematică, Filologie, Cultură Fizică.

În anul 1970 a fost deschisă specialitatea Defectologie, în baza căreia, în 1973, a fost formată Facultatea de Defectologie, care în prezent activează cu denumirea Facultatea de Psihologie și Psihopedagogie Specială. Tot la începutul anilor `70 începe pregătirea la specialitatea Istorie și Pedagogie, pe baza căreia s-a format și în prezent activează Facultatea de Istorie și Etnopedagogie.

În anul 1975, pe lângă Institut a fost deschisă Facultatea de Perfecționare a Conducătorilor din Sistemul Învățământului Preuniversitar, care activează și în prezent.

La începutul anilor `80, Facultatea de Fizică și Matematică a fost reprofilată în actuala Facultate de Arte Plastice și Design. La 1 septembrie 1985 își începe activitatea Facultatea de Pedagogie, pentru pregătirea pedagogilor la clasele primare și a educatorilor pentru instituțiile preșcolare.

	I.P. UNIVERSITATEA PEDAGOGICĂ DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	EDIȚIA: 2
	MANUALUL CALITĂȚII AL UNIVERSITĂȚII PEDAGOGICE DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	REVIZIA: 1

În anul 1993 a reînceput pregătirea profesorilor la Facultatea de Limbi și Literaturi Străine, care în prezent are peste 1000 de studenți la limbile engleză, germană, franceză, italiană.

În anul 2022, în temeiul Hotărârii Guvernului Republicii Moldova nr. 485 din 13.07.2022, Instituția Publică Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă” din Chișinău (persoană juridică absorbantă) se reorganizează prin fuziunea (absorbția) următoarelor instituții publice (persoane juridice absorbite):

- 1) Instituția Publică Universitatea de Stat din Tiraspol;
- 2) Instituția Publică Institutul de Științe ale Educației;
- 3) Instituția Publică Institutul de Formare Continuă.

Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă” din Chișinău întrunește 8 facultăți. Pe parcursul ultimilor zece ani de activitate, Universitatea și-a lărgit considerabil profilul de pregătire a profesorilor școlari. Facultățile Universității pregătesc cadre didactice la peste 130 de programe de studii. Universitatea dispune de cadre didactice și științifico-didactice de o înaltă calificare.

Este semnificativ faptul că Universitatea s-a transformat într-un centru de pregătire a cadrelor științifico-didactice universitare prin organizarea studiilor postuniversitare, odată cu redeschiderea în anul 1993 a Secției doctorat a Universității.


Aportul Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din Chișinău e inestimabil nu numai în ceea ce privește pregătirea profesorilor de diferite specialități; absolvenții universității sunt oameni de știință și cultură, politicieni, scriitori, savanți cu renume mondial, personalități marcante.

II.2. Misiune și valori

Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă” din Chișinău (în continuare – **UPSC**) este o instituție de învățământ superior, care are drept scop formarea inițială și continuă de nivel superior a specialiștilor în domenii generale de studii, precum:

01. **Științele ale educației;**
021. **Arte;**
031. **Științe sociale și comportamentale;**
050. **Științe chimice;**
051. **Științe biologice;**
052. **Științe ale mediului;**
- 061 **Tehnologii ale informației și comunicațiilor;**
101. **Servicii publice;**

asigurându-le calificări profesionale competitive pe piața muncii, precum și ghidare în dezvoltarea activității de cercetare științifică și valorificarea rezultatelor acestora.

	I.P. UNIVERSITATEA PEDAGOGICĂ DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	EDIȚIA: 2
	MANUALUL CALITĂȚII AL UNIVERSITĂȚII PEDAGOGICE DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	REVIZIA: 1

Planul strategic al UPSC este elaborat în acord cu prevederile reformelor în curs de desfășurare în sistemul național și european de învățământ, urmărind realizarea misiunii Universității care rezidă în: *crearea, păstrarea și diseminarea cunoașterii la cel mai înalt nivel de excelență; formarea inițială și continuă a specialiștilor de înaltă calificare, competitivi pe piața națională și internațională a muncii; promovarea învățării pe tot parcursul vieții în vederea afirmării personale, îmbunătățirea calității vieții, sporirea nivelului de cultură educațională, digitală, tehnologică, ecologică, civică etc.; generarea de noi cunoștințe, în baza cercetărilor fundamentale și aplicative, și implementarea acestora în vederea soluționării provocărilor societății, sporirea competitivității sistemului educațional, a economiei naționale și a nivelului general de cultură a populației; păstrarea și dezvoltarea culturii naționale, promovarea valorilor naționale cultural-istorice în contextul diversității culturale, a educației pentru democrație și cetățenie activă, a educației interculturale și multilingve, a educației pentru sănătate și protecția mediului.*

Pentru atingerea misiunii asumate este necesară consolidarea și perfecționarea unor **valori** instituționale generale:

Calitate – susținerea unei culturi a calității în toate subdiviziunile funcționale ale Universității și în toate domeniile de formare profesională.

Cooperare și comunicare – în cadrul instituției, interinstituționale naționale, regionale și internaționale.

Integritate – onestitate în toate activitățile membrilor comunității academice.

Excelență – punct de referință în tot ce întreprinde și promovează Universitatea.

Flexibilitate – prin aplicarea diferitelor metode și mijloace în calea realizării programelor individuale și instituționale.

Creativitate – oferirea de soluții, inclusiv alternative cu scopul dezvoltării și promovării instituției.


Educație pe toată durata vieții – pentru toate cadrele didactice universitare.

Performanță – nu se limitează doar la aspecte academice, ci include o gamă largă de criterii care contribuie la dezvoltarea și succesul studenților și al instituțiilor în sine (rezultate academice și științifice, calitatea educației, internaționalizare, acces și participare, legătura cu piața muncii);

Respect și toleranță – sunt fundamentale pentru crearea unui mediu universitar pozitiv, în care fiecare individ se simte valorizat și în care diversitatea este privită ca o oportunitate de învățare și creștere.

În scopul realizării funcțiilor clasice ale Universității (didactică și de cercetare), planul strategic este orientat spre realizarea următoarelor **direcții prioritare**:

- afirmarea culturii organizaționale, a imaginii și a identității instituționale a UPSC și specializarea absolvenților în profesii recunoscute pe piața muncii;
- construcție și dezvoltare curriculară pentru învățământul superior pedagogic;
- optimizarea calității procesului educațional;
- redimensionarea cercetării științifice, deschiderea largă spre expectanțele sociale;
- elaborarea de noi cunoștințe științifice, formarea de noi competențe profesionale;

	I.P. UNIVERSITATEA PEDAGOGICĂ DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	EDIȚIA: 2
	MANUALUL CALITĂȚII AL UNIVERSITĂȚII PEDAGOGICE DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	REVIZIA: 1

- dezvoltarea unui marketing educațional pentru promovarea programelor de licență, masterat, doctorat și formare continuă ale Universității;
- asigurarea mobilității studenților și a cadrelor didactice universitare prin programe instituționale, naționale, regionale, internaționale;
- modificări în conceperea politicii financiare instituționale;
- crearea și validarea unor noi indicatori de performanță a personalului didactic.

Principiile fundamentale în abordarea calității educației care stau la baza acestei metodologii sunt expuse în continuare.

Referință europeană: sistemul și instituțiile de învățământ superior din Republica Moldova aparțin Spațiului European al Învățământului Superior și asigură nivele de calitate conforme cu cerințele acestui spațiu și competitive pe plan european și internațional.

Responsabilitate instituțională: responsabilitatea și managementul asigurării calității sunt de competența fiecărei universități acreditate, în conformitate cu autonomia universitară.

Diversitate instituțională: diversitatea instituțiilor, a misiunii și obiectivelor lor, este respectată și încurajată prin evaluarea externă a calității.


Cooperare cu toate componentele sistemului educațional: abordarea, practicile aplicate și formele de asistență tehnică oferite de *Agencia Națională de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare (ANACEC)* se bazează pe relații de cooperare și încredere mutuală în raporturile cu instituțiile de învățământ superior și cu alți parteneri.

Centrare pe rezultate: în asigurarea și evaluarea calității, rezultatele în învățare și performanțele în cercetarea universitară, considerată ca o componentă a procesului de învățământ, ocupă poziția centrală de referință.

Identitate instituțională: rezultatele și performanțele în învățare și cercetare pot fi obținute printr-o varietate de practici, metode sau structuri, proiectate și aplicate în mod autonom de fiecare instituție, conform propriilor opțiuni. În acest sens, ponderea cea mai importantă în evaluările ANACEC se acordă mai ales rezultatelor și performanțelor, fără a se neglija influența bunelor practici și a structurilor performante în domeniul calității academice.

Autoevaluarea internă, instituțională a calității: fiecare document de autoevaluare trebuie să prezinte specificul culturii calității din instituția de învățământ superior și să se asigure continuitatea îmbunătățirii performanțelor.

Evaluarea externă: evaluarea externă se bazează pe demonstrarea de către instituția de învățământ superior a rezultatelor și a performanțelor în învățare și în cercetare și pe verificarea corespondenței acestora cu realitatea efectivă din instituție, inclusiv cu verificarea activității studenților, în raport cu standardele asumate.

	I.P. UNIVERSITATEA PEDAGOGICĂ DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	EDIȚIA: 2
	MANUALUL CALITĂȚII AL UNIVERSITĂȚII PEDAGOGICE DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	REVIZIA: 1


Îmbunătățirea calității: Îmbunătățirea continuă a calității și a managementului instituțional al acesteia reprezintă obiectivul principal al evaluării externe.

Principiile care stau la baza procesului de asigurare a calității în structurile instituționale ale UPSC sunt:

1. Procesul de asigurare a calității se desfășoară în acord cu misiunea și funcțiile asumate la nivelul UPSC și la nivelul fiecăreia dintre unitățile componente – linii de studiu, facultăți, catedre, centre de cercetare, programe, servicii – în acord cu specificul activității acestora.
2. Responsabilitatea asigurării calității revine conducerii de la nivelul UPSC, dar și conducerii unităților componente – linii de studiu, facultăți, catedre, centre de cercetare, programe, servicii.
3. Cultura calității în UPSC se bazează pe asumarea acesteia de către fiecare angajat.
4. Calitatea activităților desfășurate trebuie să se ridice la nivelul solicitat prin reglementările în vigoare la nivel național și european, dar și la nivelul identificat prin demersuri constante de benchmarking.
5. Obiectivul principal al demersurilor de asigurare a unei calități înalte îl reprezintă o cât mai ridicată competitivitate a UPSC în mediul academic național și european.
6. Măsura calității activităților desfășurate este dată, în ultimă instanță, de rezultatele obținute în procesul didactic, cel de cercetare și cel administrativ.
7. Rezultatele procesului de predare-învățare sunt date de volumul și calitatea cunoștințelor, competențelor și abilităților absolvenților UPSC, dovedite pe piața muncii.
8. Procesul de asigurare a calității se desfășoară adecvat numai în condițiile colaborării între toate structurile instituționale, precum și între acestea și mediul academic și socioeconomic.
9. Managementul calității începe cu o autoevaluare corectă, care permite o planificare realistă și o implementare adecvată, astfel încât să fie asigurată ridicarea permanentă a performanțelor.
10. Perfecționarea procesului de asigurare a calității este posibilă numai în condițiile confruntării propriilor realizări cu standardele impuse prin evaluare externă.

II.3. Conducere și administrare

Activitățile de conducere și administrare ale UPSC sunt reglementate prin *Carta UPSC*. Conform acesteia, sistemul organelor de conducere în cadrul Universității sunt stabilite la nivel de

	I.P. UNIVERSITATEA PEDAGOGICĂ DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	EDIȚIA: 2
	MANUALUL CALITĂȚII AL UNIVERSITĂȚII PEDAGOGICE DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	REVIZIA: 1

instituție, facultate, catedră, centru, școală doctorală, structură de auto guvernanță studențească:

- a) la nivel instituțional: *Senatul Universității, Consiliul pentru dezvoltare strategică instituțională, Consiliul de administrație a UPSC, Consiliului științific pentru studiile universitare de doctorat;*
- b) la nivel de facultate: *Consiliul facultății;*
- c) la nivel de centru de formare continuă: *Consiliul Științifico-Didactic (Centrul de Formare Continuă și Leadership); Consiliul coordonator (Centrul Național de Inovații Digitale în Educație „Clasa Viitorului”);*
- d) la nivel de institut de cercetare: *Consiliul științific;*
- e) la nivel de Școală doctorală: *Consiliul Școlii Doctorale;*
- f) la nivel de organizații de auto guvernanță studențească: *Structura de autogovernare studențească.*

Funcțiile de conducere sunt următoarele:

- a) la nivel de universitate: *rectorul, prorectorii, președintele Consiliului științific;*
- b) la nivel de facultate: *decanul și prodecanii;*
- c) la nivel de catedră/departament: *șeful de catedră/departament;*
- d) la nivel de centru/institut: *directorul centrului/institutului;*
- e) la nivel de Școală doctorală: *directorul Școlii doctorale;*
- f) la nivel de subdiviziune (direcție, secție, oficiu, laborator): *șeful direcției/secției/oficiului/laboratorului.*

Senatul UPSC este organul colectiv suprem de conducere al instituției.


Senatul este format din personalul titular al Universității – cadre științifico-didactice, didactice și nedidactice, alese prin votul secret al corpului profesoral-didactic al facultăților, catedrelor/departamentelor, centrelor; din studenți, aleși de formațiunile academice și asociațiile studențești, din reprezentanți ai organelor sindicale, în conformitate cu regulamentul instituțional, elaborat în baza Regulamentului-cadru aprobat de Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova.

Președintele Senatului este Rectorul Universității.

Secretarul științific al Senatului este confirmat de Senat la propunerea Rectorului.

Consiliul pentru dezvoltare strategică instituțională (CDSI) se constituie din nouă membri, după cum urmează:

- a) trei membri desemnați: de Ministerul Educației și Cercetării al RM – 2 (doi) membri; de Ministerul Finanțelor – 1 (un) membru. Membrii desemnați nu pot avea calitatea de salariat în cadrul ministerelor respective;
- b) doi membri din rândul cadrelor didactice titulare care nu dețin funcții de conducere și nu sunt membri ai Senatului, selectați prin vot secret de adunarea generală a membrilor consiliilor facultăților și a reprezentanților studenților din Senat și din consiliile facultăților;
- c) doi membri delegați din partea Senatului care sunt experți externi și nu au calitatea de titulari ai instituției respective;
- d) Rectorul;

	I.P. UNIVERSITATEA PEDAGOGICĂ DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	EDIȚIA: 2
	MANUALUL CALITĂȚII AL UNIVERSITĂȚII PEDAGOGICE DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	REVIZIA: 1

e) Prorectorul responsabil de probleme financiare.

Consiliul de Administrație al UPSC asigură conducerea executivă a Universității și aplică deciziile strategice ale Senatului.

Consiliul de Administrație al UPSC (în continuare CA) este constituit din: Rector, prorectori, președintele Consiliului științific, Directorul Institutului de Cercetare, Inovare și Transfer tehnologic, Directorul Centrului Național de Inovații Digitale „Clasa Viitorului”, Directorul Centrului Formare Continuă și Leadership, secretarul Senatului, decani, directorul bibliotecii științifice, șefii Direcțiilor, șeful Centrului Ghidare în carieră, șeful Centrului pentru practică pedagogică, șefii Oficiului Strategii Universitare, președintele Comitetului sindical al angajaților, șeful Secției Resurse umane, un reprezentant al studenților, membrul Senatului.

Coordonează activitatea Consiliului de administrație Rectorul Universității.

Consiliul facultății este organul de conducere și decizional al facultății.

Consiliul facultății este format din: decan, prodecan, șefi catedră, președintele comisiei de calitate, președintele biroului sindical a cadrelor didactice și a studenților, președintele consiliului studenților - ca membri de drept (b) membri aleși.

Consiliul științific de la nivelul unităților de cercetare independente coordonează activitatea acestora.


Sistemul de autogovernare studentescă (SAS) a UPSC este parte componentă a guvernării universitare. Structura de Auto guvernantă Studentescă este organul reprezentativ suprem al tuturor studenților din cadrul Universității, recunoscut oficial de către conducerea instituției. Structura SAS este reprezentată de organizațiile studențești din cadrul Universității.

III. ASIGURAREA CALITĂȚII ÎN UNIVERSITATEA PEDAGOGICĂ DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU

III.1. Structurile de Asigurare a Calității

UPSC își asumă misiunea de creare, păstrare și diseminare a cunoașterii, la nivel de excelență, de formare a specialiștilor de înaltă calificare, competitivi pe piața națională și internațională a muncii, de promovare a culturii calității în toate domeniile de activitate ale actului managerial, la nivel instituțional, cu scopul asigurării culturii calității în prestarea serviciilor educaționale.

UPSC se angajează în pregătirea specialiștilor de calificare înaltă, capabili să utilizeze competențele formate (cunoștințe, capacități, atitudini) științifice, tehnologice, cultural-umanistice valoroase, în folosul beneficiarilor, ținând cont de cerințele, necesitățile și așteptările acestora.

	I.P. UNIVERSITATEA PEDAGOGICĂ DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	EDIȚIA: 2
	MANUALUL CALITĂȚII AL UNIVERSITĂȚII PEDAGOGICE DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	REVIZIA: 1

Obiectivul-cadru al conducerii Universității vizează asigurarea și sporirea calității serviciilor educaționale și de cercetare a programelor de studii conform cerințelor actuale, prin conjugarea eforturilor tuturor actorilor educaționali: studenți, profesori, angajatori etc.

Prin Politica de asigurare a calității, Planului de dezvoltare strategică a UPSC, actele instituționale ce vizează asigurarea calității la nivel instituțional Universitatea își asumă implementarea și menținerea unui Sistem de Management al Calității (SMC) funcțional la nivel de structură organizatorică, precum și ca proces fezabil de planificare-monitorizare-evaluare-îmbunătățire continuă a calității.


Prin procesul de asigurare a calității se urmărește dezvoltarea culturii calității la nivelul întregii universități și are în vedere următoarele direcții, consemnate conform Cartei UPSC:

- a. dezvoltarea sistemului de management al calității în UPSC, a criteriilor și metodologiei de evaluare și auditare a acestuia în scopul îmbunătățirii activităților;
- b. stabilirea explicită a obiectivelor UPSC privind asigurarea calității prin strategii și planuri operaționale;
- c. evaluarea și acreditarea internă și externă a programelor de studii;
- d. evaluarea corpului academic de către studenți, colegi, respectiv de către conducerea departamentelor și a UPSC, sub aspectul calificării și competenței profesionale, precum și al abilităților didactice; prezența unui *feedback* în relația cu angajatorii și adaptarea programelor în raport cu cerințele pieței muncii;
- e. urmărirea sistematică a inserției absolvenților pe piața muncii;
- f. prezența unui *feedback* continuu în relația cu studenții și disponibilitatea de a prelua sugestii, propuneri, critici din partea acestora; asigurarea calității infrastructurii sub aspectul dotării spațiilor de învățământ, a bibliotecilor, laboratoarelor, facilităților sportive și de recreere și a căminelor studentești;
- g. auditarea sistematică a modului de folosire a resurselor umane și materiale;
- h. creșterea competitivității în cercetarea științifică potrivit criteriilor internaționale de evaluare a producției științifice;
- i. măsura în care UPSC generează inovație în știință, tehnologie, cultură, artă, organizarea societății etc.

Pentru realizarea acestor deziderate, au fost create și activate un ansamblu de structuri operaționale necesare pentru coordonarea și implementarea acțiunilor de asigurare a calității. Sistemul instituțional de Management al Calității cuprinde structuri la fiecare nivel ierarhic managerial al universității, organe responsabile de menținerea și gestiunea sistemului de management al calității:

(1) la nivel instituțional:

- a. *Comisia Senatului pentru Educație și Calitate*, structură universitară colectivă, cu funcție consultativă, care stabilește, analizează și recomandă Senatului UPSC decizii și propuneri în domeniul asigurării calității;
- b. Consiliul de Asigurare a Calității un organ universitar colectiv cu funcție consultativă, care stabilește, analizează și recomandă decizii și propuneri în domeniul asigurării calității.

	I.P. UNIVERSITATEA PEDAGOGICĂ DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	EDIȚIA: 2
	MANUALUL CALITĂȚII AL UNIVERSITĂȚII PEDAGOGICE DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	REVIZIA: 1

- c. *Secția Asigurarea Calității și Dezvoltare Curriculară (SACDC)* din cadrul Direcției Management Academic și Asigurarea Calității, structură instituțională autonomă/de suport pentru Sistemul instituțional de Management al Calității cu resurse umane necesare proiectării, implementării și susținerii SMC, care dezvoltă cultura universitară a calității, în vederea atingerii excelenței academice în educație și cercetare științifică.
- (2) la nivel de facultate/centru/școală doctorală:
- a. *Comisia de asigurare a calității*, structură universitară colectivă care coordonează și monitorizează activitățile de asigurare și menținere a calității programelor educaționale la nivel de facultate/centru/școală doctorală.
- (3) la nivel de catedră/departament:
- a. *Comitetul de asigurare a calității*, structură universitară colectivă, cu funcție consultativă, care stabilește, analizează și recomandă catedrei/ departamentului/ subdiviziunii non didactice decizii și propuneri, în vederea monitorizării, dezvoltării, asigurării calității.


Fiecare nivel instituțional al SMC este coordonat de un responsabil cu atribuții clar definite în asigurarea calității:

- universitate – rector; prorector pentru activitatea didactică, șeful secției Asigurare a calității și dezvoltare curriculară, auditori interni;
- facultate – decan sau un membru ales;
- centru – directorul centrului;
- catedră/departament – șef catedră/departament
- școală doctorală – director al Școlii doctorale
- subdiviziune – șef al subdiviziunii sau unui delegat din partea subdiviziunii, numit responsabil de asigurare a calității.

Responsabilul de asigurarea calității monitorizează asigurarea și dezvoltarea calității în cadrul subdiviziunii în notă cu strategia, politicile, prioritățile și obiectivele în domeniul calității la nivel universitar.

Conform Cartei UPSC în calitate de structură internă a SMC universitar Secția de Asigurare a Calității și Dezvoltare Curriculară are următoarele responsabilități funcționale:

- a. promovarea în cadrul Universității a culturii calității;
- b. elaborarea, implementarea cadrului normativ în vederea asigurării calității proceselor educaționale universitare;
- c. menținerea, dezvoltarea și îmbunătățirea SMC la nivel instituțional;
- d. elaborarea procedurilor de proces și a procedurilor de sistem privind asigurarea calității;
- e. elaborarea regulamentelor și a materialelor instructive privind SMC;
- f. planificarea procesului de audit intern (evaluare internă);
- g. susținerea managerilor Universității/facultăților/centrelor/catedrelor/departamentelor etc. în elaborarea și realizarea politicii și a obiectivelor referitoare la asigurarea calității;
- h. elaborarea și implementarea instrumentelor de monitorizare și evaluare a calității în cadrul UPSC;

	I.P. UNIVERSITATEA PEDAGOGICĂ DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	EDIȚIA: 2
	MANUALUL CALITĂȚII AL UNIVERSITĂȚII PEDAGOGICE DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	REVIZIA: 1

- i. monitorizarea evaluarea calității programelor de studii din cadrul UPSC;
- j. monitorizarea activității Comitetelor de calitate, Comisiilor de calitate;
- k. elaborarea și înaintarea spre examinare a propunerilor de modificare a cadrului legislativ-normativ cu privire la asigurarea calității în educație;
- l. coordonarea acțiunilor de audit intern la nivel universitar;
- m. coordonarea și/sau desfășurarea instruirilor pentru comunitatea academică UPSC în domeniul asigurării și sporirii culturii calității;
- n. monitorizarea documentelor instituțională în domeniul de competență pentru asigurarea respectării termenelor de realizare a acțiunilor și obiectivelor stabilite, în colaborare cu departamentele/catedrele Universității;
- o. participarea la evaluarea, actualizarea și îmbunătățirea programelor de studii în baza adultului intern, a standardelor de calitate în domeniul educației;
- p. planificarea, coordonarea, organizarea și desfășurarea programelor de informare/ formare în domeniul SMC din cadrul UPSC;
- q. colectarea, analiza și întocmirea materialelor statistice curente și generalizate cu privire la SMC din cadrul UPSC;
- r. pregătirea materialelor informative și de raportare cu privire la activitatea SACDC;
- s. colaborarea cu toate structurile academice și administrative ale Universității în vederea îmbunătățirii continue a SMC.


III.2. Planificarea, implementarea și evaluarea procesului de asigurare a calității

Documentele care trasează principalele direcții ale asigurării calității sunt Carta UPSC (2024) și *Politica de Asigurarea a Calității în cadrul UPSC*, adoptată la ședința Senatului UPSC din 21.12.2022 (P.V.6/21.12.2022).

Planul Strategic al UPSC conține un subcapitol dedicat managementului calității. Totodată, strategiile care vizează activitatea de cercetare și, respectiv, resursele umane sunt elaborate în concordanță cu dezideratele culturii calității la nivelul instituției.

În ceea ce privește planificarea calității, pe baza unei proceduri operaționale specifice, SACDC elaborează anual un program de asigurare a calității la nivel de universitate. La rândul lor, CQF și CQC realizează programe anuale proprii, prin dezvoltarea obiectivelor referitoare la calitate din planurile operaționale. Programele fac referire la calitatea predării-învățării, a cercetării științifice și a serviciilor interne și către comunitate. În cadrul acestor dimensiuni, programele de calitate includ obiectivele urmărite, acțiunile preconizate pentru îndeplinirea acestora, cuantificarea realizării lor, responsabilii și termenele estimate pentru finalizarea fiecărui obiectiv.

Implementarea acțiunilor de asigurare a calității prevăzute în scopul atingerii obiectivelor propuse prin programele anuale ale UPSC este coordonată de către SACDC, iar la nivelul facultăților/catedrelor, de către SAC aferente. La sfârșitul perioadei acoperite de către aceste programe, SACDC evaluează, pe baza unei proceduri operaționale specifice, îndeplinirea

	I.P. UNIVERSITATEA PEDAGOGICĂ DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	EDIȚIA: 2
	MANUALUL CALITĂȚII AL UNIVERSITĂȚII PEDAGOGICE DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	REVIZIA: 1

obiectivelor asumate la nivelul instituției, iar CQF/CQC, a celor de la nivelul facultăților, corespunzător catedrelor.

Implicarea studenților în procesul de asigurare și evaluare a calității reprezintă o practică curentă și se realizează la nivele multiple, astfel: reprezentanți ai studenților sunt incluși în Senatul UPSC, participând activ la întruniri și ședințe; CQF din facultăți au în componență și reprezentanți din partea studenților; semestrial se desfășoară procesul de evaluare a prestației didactice de către studenți iar evaluarea satisfacției acestora reprezintă o bogată sursă de informații utilizate în cadrul proceselor și politicilor de îmbunătățire a calității Universității.

III.3. Asigurarea calității procesului de predare-învățare

La nivel intern, este utilizat un ansamblu de modalități de evaluare a activității didactice.


Evaluarea internă a calității programelor de studii de nivel licență și master în vederea obținerii sau menținerii acreditării este realizată de către *Comisia de audit intern*.

La toate nivelurile de învățământ, studenții UPSC sunt admiși pe baza unui concurs, în ordinea descrescătoare a mediilor obținute, facultățile fiind autonome în privința stabilirii sistemului de desfășurare a concursului. Evaluarea performanțelor ulterioare ale studenților se desfășoară conform:

- Regulamentului de organizare a studiilor superioare de licență (ciclul I) în cadrul Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din Chișinău, aprobat în ședința Senatului din 01.10.2020, proces-verbal nr. 2;
- Regulamentului de organizare și desfășurare a studiilor superioare de master – ciclul II în cadrul Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din Chișinău, aprobat în ședința Senatului din 21.04.2022, proces-verbal nr. 10;

Membrii corpului academic sunt admiși în baza *Regulamentului de organizare și desfășurare a concursului pentru ocuparea funcțiilor didactice și științifico-didactice în UPSC*, iar activitatea profesională a acestora didactică, de cercetare și administrativă - este evaluată multidimensional. Conform procedurilor specifice, anual se realizează evaluarea de către conducerea facultății/departamentului, iar în cadrul procesului de inter evaluare (evaluarea de către colegi), fiecare membru al corpului academic este evaluat cel puțin o dată la patru ani. De asemenea, semestrial se desfășoară procesul de evaluare a prestației didactice de către studenți.

Procesul privind încadrarea personalului didactic auxiliar și nedidactic al UPSC, evaluarea performanțelor profesionale ale acestuia și promovarea se desfășoară conform *Regulamentului privind evaluarea performanțelor individuale ale personalului didactic auxiliar și nedidactic și a procedurilor dedicate*.

	I.P. UNIVERSITATEA PEDAGOGICĂ DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	EDIȚIA: 2
	MANUALUL CALITĂȚII AL UNIVERSITĂȚII PEDAGOGICE DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	REVIZIA: 1

În vederea îmbunătățirii continue a procesului de predare-învățare, în cadrul UPSC se realizează o serie de studii care vizează studenții și absolvenții Universității.

III.4. Asigurarea calității cercetării științifice

În cadrul Rectoratului, prorectorul responsabil cu cercetarea, cu ajutorul *Consiliului Științific* al UPSC (CS-UPSC) - organism consultativ al Rectoratului - coordonează activitatea de cercetare științifică, elaborează strategia și politicile de cercetare și propune măsuri concrete cu privire la cercetarea științifică din UPSC. *Consiliul Științific* colaborează cu comisiile Senatului, în special cu *Comisia pentru cercetare și resurse umane* la întocmirea de analize și elaborarea de documente importante pentru evaluarea și dezvoltarea cercetării în UPSC.

Evaluarea activității de cercetare desfășurată de către personalul academic se realizează, asemenea celei didactice, anual de către conducerea facultății/departamentului precum și cel puțin o dată la patru ani, în cadrul procesului de inter-evaluare.


Evaluarea domeniilor și școlilor doctorale se desfășoară pe baza unei proceduri elaborate în cadrul UPSC.

Comisia de etică a UPSC este o structură independentă în raport cu Senatul și Rectoratul și are rolul de a supraveghea aplicarea și respectarea prevederilor *Codului de etică și deontologie profesională al UPSC* privind buna conduită în cercetarea științifică, dezvoltarea tehnologică și inovare.

III.5. Asigurarea calității serviciilor

Activitatea serviciilor administrative de la nivelul UPSC și al facultăților este evaluată periodic de *Biroul de Audit Intern* care își desfășoară activitatea în temeiul *Regulamentului de organizare și funcționare al Biroului de Audit Intern*. Regulamentul precizează atribuțiile acestei structuri, unitățile auditate, domeniile de auditat și instrumentele sale de lucru. *Biroul de Audit Intern* are următoarele atribuții și responsabilități: asigură și consiliază conducerea pentru buna gestionare a veniturilor și cheltuielilor publice, perfecționând activitățile instituției, în baza unui program anual; ajută instituția să-și îndeplinească obiectivele printr-o abordare sistematică și metodică; evaluează și îmbunătățește eficiența și eficacitatea sistemului de conducere bazat pe gestiunea riscului, a controlului și a proceselor de administrare.

Activitatea administrativă desfășurată și serviciile furnizate către comunitate de fiecare membru al personalului academic este evaluată în cadrul evaluării anuale realizate de către conducerea facultății/departamentului precum și prin intermediul procesului de inter-evaluare, cel puțin o dată la patru ani.

	I.P. UNIVERSITATEA PEDAGOGICĂ DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	EDIȚIA: 2
	MANUALUL CALITĂȚII AL UNIVERSITĂȚII PEDAGOGICE DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU	REVIZIA: 1

Nivelul satisfacției studenților față de calitatea serviciilor oferite de către UPSC este sondat în cadrul studiului, deja menționat, privind satisfacția studenților față de experiența de student al UPSC, care este desfășurat periodic de către SACDC.

IV. REGLEMENTĂRI INTERNE PRIVIND ASIGURAREA CALITĂȚII ÎN UNIVERSITATEA PEDAGOGICĂ DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU

- **Carta UPSC;**
- **Planul de dezvoltare strategică al UPSC**
- **Planurile operaționale de dezvoltare ale UPSC**
- **Regulamente**
- **Proceduri/Acte normative**