



# MANUALUL CALITĂȚII

**Cod: MC-03**

- *Standard aplicat: SR EN ISO 9001:2008 - Sisteme de management al calității. Cerințe.*
- *Cerințe specifice aplicate: Metodologia de evaluare externă, standardele, standardele de referință și lista indicatorilor de performanță a Agenției Române de Asigurare a Calității în Învățământul Superior*
- *Standardele și liniile directoare pentru asigurarea calității în spațiul european al învățământului superior, ediția a treia, ENQA, 2009.*


	<i>Prenume și Nume</i>	<i>Data</i>	<i>Semnătura</i>
Elaborat: <b>Director Calitate</b>	Conf. dr. ing. Mircea DULĂU	11.03.2013	
Verificat: <b>Reprezentantul Managementului pentru Calitate</b>	Prof. dr. ing. Liviu MOLDOVAN	14.03.2013	
Aprobat <b>Rector:</b>	Prof. dr. Călin ENĂCHESCU	18.03.2013	


**Adresa: str. Nicolae Iorga, Nr. 1, TÂRGU-MUREȘ, Cod: 540088, ROMÂNIA**

**Rector:** Tel/fax: 00-40-265-262275 e-mail: [rectorat@upm.ro](mailto:rectorat@upm.ro); **Prorector didactic:** tel/fax: 215958; **Prorector științific:** tel/fax: 211838; **Contabil șef:** 236034; **Director General Administrativ:** tel/fax: 218783; **Facultatea de Inginerie:** tel/fax: 233212; **Facultatea de Științe și Litere:** tel/fax: 236034; **Facultatea de Științe Economice și Administrative:** tel/fax: 219034; **Colegiul Universitar:** tel/fax: 251156; **Departament IFRD:** tel/fax: 250853; **Relații Internaționale:** tel/fax: 211838; **Centrala:** 233112; 236213

## CUPRINS

<b>0.</b>	<b>CUPRINS</b> .....	<b>2</b>
<b>1.</b>	<b>DOMENIU DE APLICARE</b> .....	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>REFERINȚE NORMATIVE</b> .....	<b>11</b>
<b>3.</b>	<b>TERMENI ȘI DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI</b> .....	<b>13</b>
<b>4.</b>	<b>SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII</b> .....	<b>18</b>
	4.1. Cerințe generale .....	18
	4.1.1. Categoriile de procese .....	19
	4.1.2. Procese de bază .....	19
	4.1.3. Procese de management .....	20
	4.1.4. Procese suport .....	20
	4.1.5. Procese de măsurare, analiză și îmbunătățire .....	21
	4.2. Cerințe referitoare la documentație .....	22
	4.2.1. Generalități .....	22
	4.2.2. Manualul calității .....	22
	4.2.3. Controlul documentelor .....	23
	4.2.4. Controlul înregistrărilor calității .....	24
<b>5.</b>	<b>RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI</b> .....	<b>25</b>
	5.1. Angajamentul managementului .....	25
	5.2. Focalizarea pe client .....	26
	5.3. Politica referitoare la calitate .....	26
	5.4. Planificare .....	27
	5.4.1. Obiectivele calității .....	27
	5.4.2. Planificarea sistemului de management al calității .....	27
	5.5. Responsabilitate autoritate și comunicare .....	28
	5.5.1. Responsabilitate și autoritate .....	28
	5.5.2. Reprezentantul managementului .....	33
	5.5.3. Comunicare internă .....	34
	5.6. Analiza efectuată de management .....	34
	5.6.1. Generalități .....	34
	5.6.2. Elemente de intrare ale analizei .....	34
	5.6.3. Elemente de ieșire ale analizei .....	35
<b>6.</b>	<b>MANAGEMENTUL RESURSELOR</b> .....	<b>36</b>
	6.1. Asigurarea resurselor .....	36
	6.2. Resurse umane .....	37
	6.2.1. Generalități .....	37
	6.2.2. Competență, conștientizare, instruire .....	37
	6.3. Infrastructura .....	38
	6.4. Mediul de lucru .....	38
<b>7.</b>	<b>REALIZAREA PROCESELOR DE ÎNVĂȚĂMÂNT ȘI CERCETARE</b> .....	<b>39</b>
	7.1. Planificarea realizării serviciului .....	39

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 3 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1
7.2.	Procese referitoare la client .....		40
7.2.1.	Determinarea cerințelor referitoare la serviciu .....		40
7.2.2.	Analiza cerințelor pentru serviciu .....		40
7.2.3.	Comunicarea cu clientul .....		41
7.3.	Proiectare și dezvoltare .....		42
7.3.1.	Planificarea proiectării și dezvoltării .....		42
7.3.2.	Elemente de intrare ale proiectării și dezvoltării .....		42
7.3.3.	Elemente de ieșire ale proiectării și dezvoltării .....		43
7.3.4.	Analiza proiectării și dezvoltării .....		43
7.3.5.	Verificarea proiectării și dezvoltării .....		43
7.3.6.	Validarea proiectării și dezvoltării .....		43
7.3.7.	Controlul modificărilor în proiectare și dezvoltare .....		44
7.4.	Aprovizionare .....		44
7.4.1.	Procesul de aprovizionare .....		44
7.4.2.	Informații referitoare la aprovizionare .....		45
7.4.3.	Verificarea produsului aprovizionat .....		45
7.5.	Furnizare de servicii .....		46
7.5.1.	Controlul furnizării serviciului .....		46
7.5.2.	Validarea proceselor de furnizare de servicii .....		47
7.5.3.	Identificare și trasabilitate .....		48
7.5.4.	Proprietatea clientului .....		48
7.5.5.	Păstrarea produsului .....		49
7.6.	Controlul mijloacelor de măsurare și monitorizare .....		49
<b>8.</b>	<b>MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE .....</b>		<b>51</b>
8.1.	Generalități .....		51
8.2.	Monitorizare și măsurare .....		52
8.2.1.	Satisfacția clientului .....		52
8.2.2.	Audituri interne .....		52
8.2.3.	Măsurarea și monitorizarea proceselor .....		53
8.2.4.	Măsurarea și monitorizarea serviciului .....		54
8.3.	Controlul produsului neconform .....		55
8.4.	Analiza datelor .....		56
8.5.	Îmbunătățire .....		57
8.5.1.	Îmbunătățirea continuă .....		57
8.5.2.	Acțiuni corective .....		57
8.5.3.	Acțiuni preventive .....		58
<b>9.</b>	<b>ANEXE .....</b>		<b>59</b>
A	Prezentarea universității .....		60
B	Organigrama .....		67
C	Sucesiunea și interacțiunea proceselor din cadrul UPM .....		68
D	Lista procedurilor de sistem .....		64
E	Lista procedurilor operaționale .....		64
F	Gradul de îndeplinire al indicatorilor ARACIS .....		71
G	Matricea proceselor .....		77

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 4 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

# 1

## DOMENIU DE APLICARE

Prezentul manual de asigurare a calității este documentul prin care UPM definește și descrie politicile, obiectivele și activitățile de asigurare a calității și se asigură că aceste demersuri sunt înțelese, aplicate și dezvoltate în cadru instituțional.

În conformitate cu activitatea UPM Târgu-Mureș, a fost ales ca referință pentru sistemul de management al calității:


- Metodologia de evaluare externă, standardele, standardele de referință și lista indicatorilor de performanță a Agenției Române de Asigurare a Calității în Învățământul Superior, și
- standardul SR EN ISO 9001: 2008, Sisteme de management al calității. Cerințe.

Pentru a conduce universitatea spre eficiență și spre o continuă îmbunătățire a performanțelor sale, funcțiunile manageriale de vârf din cadrul UPM au integrat cele opt principii ale managementului modern al calității în liniile sale strategice după care se ghidează și își conduce toate activitățile.

Aceste opt principii au fost asimilate astfel:

- a. Organizația noastră a înțeles că succesul nostru este dat de modul în care înțelegem și îndeplinim așteptările și cerințele clienților, cuvântul de ordine fiind **„focalizare pe client”**.
- b. Managementul de vârf al universității are inițiativa și constituie un exemplu de implicare pentru întregul personal în ceea ce privește atingerea obiectivelor propuse, aplicând sensul larg al termenului **„leadership”**.
- c. Numai prin **implicarea totală a tuturor angajaților** și prin utilizarea competențelor acestora putem reuși;
- d. Vedem activitățile noastre ca părți **componente ale unor procese**;
- e. Este absolut necesar ca aceste **proces să fie înțelese și conduse**;
- f. Performanțele obținute de universitatea noastră trebuie să fie în **continuă îmbunătățire**;
- g. Toate **deciziile** noastre trebuie să se bazeze pe o **analiză riguroasă a datelor și informațiilor**;
- h. **Colaboratorii** noștri sunt tratați ca parteneri într-o relație reciproc avantajoasă de **dezvoltare și creare** a valorii.

Prezentul *MANUAL AL CALITĂȚII*, cod: MC-03 descrie măsurile organizatorice adoptate în cadrul organizației pentru îndeplinirea cerințelor de îmbunătățire a calității referitoare la activitățile desfășurate în cadrul organizației, în conformitate cu Metodologia de evaluare externă, standardele, standardele de referință și lista indicatorilor de performanță a Agenției Române de Asigurare a Calității în Învățământul Superior și SR EN ISO 9001: 2008.

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 5 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

Prezentul manual este de uz intern și se aplică tuturor activităților aferente îndeplinirii misiunilor UPM.

Sistemul de management al calității proiectat, documentat și implementat de organizație stabilește și asigură clienții, ARACIS și organismul de certificare că în activitățile desfășurate se menține nivelul de calitate impus de prevederile legale și reglementările în vigoare.

*Întreg personalul este obligat să respecte prevederile aplicabile ale documentelor sistemului de management al calității, axate pe următoarele domenii:*

## **1. Capacitatea instituțională**

În formularea misiunii și obiectivelor sale, UPM respectă un set de valori de referință care o individualizează în sistemul de învățământ superior și îi permite să se afirme ca instituție autonomă. UPM produce și transmite cunoașterea, în concordanță cu această misiune și aceste obiective și cu valorile libertății academice și ale integrității etice. UPM își susține activitățile de realizare a obiectivelor fixate prin structurile instituțională, administrativă și managerială proprii, în conformitate cu legislația în vigoare.


### ***1.1. Misiune, obiective și integritate academică***

UPM respectă și apără libertatea academică a personalului și studenților și funcționează în condiții de autonomie universitară și de responsabilitate și răspundere publică pentru educația oferită. Resursele utilizate în acest scop au o componentă financiară, o componentă materială și o componentă umană. UPM este înființată și funcționează conform legii și Cartei Universitare, care concordă cu legislația națională și cu principiile Spațiului European al Învățământului Superior. Prevederile Cartei sunt aduse la cunoștința membrilor comunității universitare prin afișare pe site-ul universității. Misiunea și obiectivele asumate individualizează UPM în sistemul național de învățământ superior și în Spațiul European al Învățământului. UPM are un regulament de etică și integritate academică prin care apără valorile libertății academice, autonomiei universitare și integrității etice și dispune de practici și mecanisme clare pentru aplicarea codului și prevede modalități de control a aplicării codului. UPM dispune de practici de auditare internă cu privire la principalele domenii ale activității universitare, asigurându-se astfel că angajamentele pe care și le-a asumat sunt respectate riguros, în condiții de transparență publică. Rezultatele și observațiile auditului academic se publică într-un raport anual care se dezbate în Senat și se elaborează un plan de ameliorare.

### ***1.2. Conducere și administrație***

UPM are un sistem de conducere universitară coerent, integrat și transparent, bazat pe o administrație eficientă și eficientă, adaptată misiunii și obiectivelor asumate. UPM este condusă de Senatul Universității pe baza regulamentului de funcționare internă afișat pe site-ul UPM, care respectă legislația în vigoare. Reprezentanții studenților sunt desemnați prin vot de către asociațiile studențești pentru a face parte din consiliile profesoriale, Senat și comisiile Senatului.

Hotărârile Senatului UPM și alte acțiuni decizionale de importanță pentru întreaga comunitate academică se publică în Buletinele Senatului, disponibile pe site-ul UPM, iar comunicarea cu membrii comunității academice se desfășoară prin sistemul de Intranet. Toate informațiile de interes public sunt disponibile prin paginile de Internet ale UPM, existând și un serviciu informatizat de informare și comunicare cu publicul. UPM dispune de un plan strategic pe termen lung și mediu și de planuri operaționale anuale, ambele putând fi actualizate în funcție de evoluția și contextul învățământului superior. Acestea sunt disponibile pe site-ul UPM,

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 6 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

fiind aplicate și urmărite în mod riguros. Gradul de îndeplinire a acestor planuri reprezintă criteriu de apreciere în evaluarea performanțelor conducerii și administrației. Administrația UPM respectă reglementările legale în vigoare, având o activitate eficientă în ceea ce privește organizarea, numărul și calificarea personalului didactic, administrativ, nedidactic, didactic auxiliar și oferind cu rigurozitate servicii comunității universitare. Administrația controlează, prin activitatea Senatului, a Comisiilor Senatului, a Biroului de Senat, a comisiilor de audit intern performanțele administrației și propune măsuri de dezvoltare a acestora. Gradul de informatizare a activității administrative este conform cu cel din spațiul european.

## **2. Baza materială**


UPM dispune de un patrimoniu care contribuie în mod eficace la realizarea misiunii și obiectivelor sale. UPM asigură spații de învățământ și cercetare corespunzătoare specificului său de dezvoltare prin săli de predare, laboratoare didactice, centre de cercetare, în concordanță cu normele tehnice, de siguranță și igienico-sanitare în vigoare și respectând diferențele dintre formele de învățământ (la zi, cu frecvență redusă și la distanță) și, respectiv, obiectivele activităților de cercetare. Calitatea acestora este evaluată în funcție de suprafață, volum, stare tehnică, numărul total de studenți, numărul personalului didactic și de cercetare, în funcție de domenii, programe de studii și la nivel instituțional prin raportare la normele în vigoare. UPM oferă spații de căminizare și pentru activitățile sociale, culturale sau sportive ale studenților. UPM dispune de planuri de dezvoltare și de investiții realiste, pe baza veniturilor previzionate. În UPM, sălile de predare / seminarizare dispun de echipamente tehnice de învățare, predare și comunicare care facilitează activitatea cadrului didactic și receptivitatea studentului; laboratoarele didactice și de cercetare dispun de echipamente și mijloace de funcționare corespunzătoare stadiului actual de dezvoltare a cunoașterii științifice, fiind comparabile cu cele utilizate în universitățile dezvoltate din Europa și cu bunele practici internaționale. UPM dispune de surse de finanțare și de resurse financiare suficiente, pe termen scurt (anual) și în perspectivă (pentru următorii trei ani), alocate pentru realizarea în mod adecvat a misiunii și obiectivelor fixate. UPM are o politică financiară actualizată prin planurile de dezvoltare a bazei materiale și de investiții susținute de existența unor rezerve financiare și a unor surse diversificate de finanțare. Planificarea și definirea politicilor de investiții și de gestiune financiară se face în mod riguros. Bugetul anual și bugetul previzionat pentru următorii trei ani justifică politicile financiare pe termen scurt și mediu și demonstrează sustenabilitatea financiară a acestora. UPM acordă cu consecvență sprijin material pentru studenți din alocații de la bugetul de stat și din resurse proprii (în proporție de 10%).

## **3. Eficacitate educațională**

UPM organizează activitățile de predare în termeni de rezultate ale învățării, iar activitățile de cercetare prin raportare la performanțele de dezvoltare și transfer ale cunoașterii și tehnologiei.

### **3.1. Admiterea studenților**

UPM are propria sa politică de recrutare și admitere a studenților, aplicată în mod transparent și riguros, pe principiul egalității șanselor tuturor candidaților, fără nici o discriminare. UPM anunță condițiile și domeniile de admitere, precum și conținutul programelor de studiu prin mijloace de popularizare în masă (campanie radio, presă scrisă, TV) și de comunicare la distanță (Internet). Activitatea de popularizare a admiterii se derulează de la începutul fiecărui an calendaristic, oferta educațională fiind popularizată prin intermediul inspectoratelor școlare și acțiunilor cadrelor didactice din UPM în liceele din județ și județele limitrofe. Informațiile sunt publicate și disponibile unui larg public, căruia îi sunt puse la dispoziție toate informațiile necesare și posibilitățile de completare a acestora. Admiterea se bazează exclusiv pe

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 7 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1


competențele academice ale candidatului și nu aplică nici un fel de criterii discriminatorii. Admiterea într-un ciclu de studii universitare în cadrul UPM se face numai pe baza diplomei de studii precedente, în baza unui set de criterii combinate, în cadrul cărora un rol important îl are media multianuală la disciplinele de bază pentru fiecare domeniu de licență. În cazul domeniilor de licență care organizează test de admitere, rezultatele la teste dețin o pondere importantă.

### **3.2 Structura și prezentarea programelor de studiu**

Programele de studiu oferite de UPM sunt detaliat formulate în funcție de rezultatele așteptate prin învățare și care corespund unei calificări universitare. Fiecare program de studiu / specializare din cadrul UPM se bazează pe corespondența dintre rezultatele în învățare, respectiv cercetare în cazul masteratului sau doctoratului, și calificarea universitară. Fiecare program de studiu specifică: obiectivele generale și specifice ale programului; planul de învățământ cu ponderile disciplinelor exprimate prin credite de studiu ECTS; disciplinele ordonate succesiv în timpul de școlarizare; programele tematice sau fișele disciplinelor incluse în planul de învățământ, respectiv rezultatele în învățare exprimate în forma competențelor cognitive, tehnice sau profesionale și afectiv-valorice care sunt realizate de o disciplină, modul de examinare și evaluare la fiecare disciplină, în funcție de rezultatele planificate; modul de organizare și conținuturile examenului de finalizare a studiilor, ca examen sumativ care certifică asimilarea competențelor cognitive și profesionale care corespund calificării universitare. Realizarea programelor de studiu se face la nivelul UPM prin cooperare inter-facultăți și prin facilitarea mobilității studenților în interiorul universității și în afara acesteia pe plan național și internațional cu ajutorul transferului și acumulării de credite de studiu. Numărul de credite ECTS este alocat fiecărei discipline conform *“Regulamentului privind activitatea profesională a studenților și sistemul de credite transferabile”*. Structura programelor de studiu este flexibilă și permite fiecărui student să-și aleagă un traseu propriu de învățare potrivit cu aptitudinile și interesele sale. Cel puțin 30% din totalul de credite cumulate la sfârșitul programelor de studiu de către un student provine de la discipline liber alese, specificate ca discipline opționale sau facultative în planurile de învățământ. Studenții și cadrele didactice din UPM participă la numeroase programe de mobilitate în cadrul Erasmus-Socrates. Programele de studiu sunt unitare ca structură, indiferent de forma de învățământ (la zi, cu frecvență redusă și la distanță), diferențiindu-se în realizare în funcție de mijloacele utilizate în forma de învățământ. Pentru toate formele de învățământ există structuri interne specializate în care se dezvoltă tehnologii pedagogice novatoare și eficiente. Prin politica acestor structuri se prevede și se controlează reînnoirea conținutului programelor de studii prin introducerea cunoștințelor noi, rezultate din cercetarea științifică, inclusiv cea proprie. Programele de studiu desfășurate în UPM sunt relevante din punct de vedere cognitiv și profesional deoarece corespund cunoașterii și tehnologiei din domeniu și sunt conforme cu cerințele pieței muncii și ale calificărilor. În scopul revizuirii periodice a programelor de studii, UPM dispune de mecanisme pentru analiza colegială anuală a activității cunoașterii transmise și asimilate de studenți și pentru analiza schimbărilor care se produc în profilurile calificărilor și în impactul acestora asupra organizării programului de studiu. Revizuirea programelor de studii se realizează pe baza analizelor colegiale și cu aportul studenților, absolvenților și reprezentanților angajatorilor.

### **3.3. Rezultatele învățării**

Cunoștințele, competențele și abilitățile dobândite pe parcursul școlarizării universitare sunt suficiente pentru a permite absolvenților UPM să se angajeze pe piața muncii, să dezvolte o afacere proprie, să continue studiile universitare în ciclul următor și să învețe permanent. Evaluare a capacității de angajare a absolvenților pe piața muncii, este studiată de integrată

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 8 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

Centrul de Consiliere și Orientare în Carieră. Conform observațiilor efectuate mai mult de 70% din absolvenții UPM sunt angajați în termen de doi ani de la data absolvirii la nivelul calificării universitare. Referitor la cunoașterea situației admiterii la studii de masterat a absolvenților cu studii de licență se estimează existența unui procent de 80% dintre absolvenții ultimelor două promoții admiși la studii universitare de masterat pentru toate domeniile funcționale în UPM. Majoritatea studenților apreciază pozitiv mediul de învățare / dezvoltare oferit de către universitate și propriul lor traseu de învățare.

### **3.4. Centrarea pe student a metodelor de învățare**

Programele de studii se bazează pe utilizarea unor metode și medii de învățare centrate pe student, în care relația dintre student și cadru didactic converge către un parteneriat, cu responsabilități egale de ambele părți în ceea ce privește atingerea rezultatelor învățării. Rezultatele învățării sunt explicate și discutate cu studenții din perspectiva relevanței acestora pentru dezvoltarea lor. Cadrele didactice folosesc resursele noilor tehnologii (e-mail, pagina personală web pentru tematică, bibliografie, resurse în format electronic și dialog cu studenții) și materiale auxiliare variate (tablă, flipchart, videoproiector). Cadrele didactice sunt pregătite special în domeniul predării la nivel universitar și se reunesc în grupuri de dezbateri pentru a discuta metodologia predării. Acestea au, pe lângă competențele de instruire / predare, și competențe de consiliere, monitorizare și facilitare a proceselor de învățare. În UPM se desfășoară o activitate continuă de identificare, dezvoltare, testare, implementare și evaluare a unor tehnici noi de învățare eficiente, incluzând aici noile aplicații ale calculatoarelor și ale tehnologiei informației. Programele de studii sunt integrate cu stagii de practică, plasament și internship și cu implicarea studenților în proiecte de cercetare. Cadrele didactice asociază studenții la activitatea de predare (prin întrebări din sală, scurte prezentări, experimente demonstrative), iar procesul de predare este orientat după ritmul și modul de învățare al studenților. Strategia de predare are în vedere și nevoile studenților cu dizabilități. UPM creează medii și experiențe de învățare care conduc studenții la descoperirea și crearea cunoașterii de către ei înșiși. Cadrul didactic orientează dezvoltarea intelectuală a studentului, dându-i o dimensiune strategică.

### **3.5 Orientarea în carieră a studenților**


Profesorii au ore de permanență la dispoziția studenților și personalizează îndrumarea la cererea studentului. Există îndrumători de an sau alte forme de asociere între un profesor și un grup de studenți. La nivelul fiecărei facultăți există comisii pentru orientarea studenților la alegerea cursurilor și a carierei. Se practică tutoratul colegial între studenții din anii mai mari și ceilalți. Profesorii mențin legătura cu studenții prin e-mail și prin cel puțin 2 ore de consultație săptămânal.

## **4. Activitatea de cercetare științifică**

### **4.1. Programe de cercetare**

UPM are o strategie de cercetare pe termen lung și programe de cercetare pe termen mediu și scurt care se referă la obiectivele, proiectele și rezultatele așteptate ale cercetării, precum și la resursele de realizare. Există un ethos și o cultură a cercetării și preocupări pentru valorificarea rezultatelor cercetării. Strategia pe termen lung și programele pe termen mediu și scurt privind cercetarea sunt adoptate de Senat și Consiliile facultăților, odată cu specificarea practicilor de obținere și de alocare ale resurselor de realizare și a modalităților de valorificare. Interesele de cercetare sunt instituționale, cercetarea realizându-se și fiind relevantă în cadrul național, în privința programării, competitivității și valorificării. În numeroase domenii, cercetarea este relevantă pe plan european și internațional.



 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 9 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

#### **4.2 Resurse și rezultate ale cercetării**

În UPM cercetarea dispune de resurse financiare, logistice și umane suficiente pentru a realiza obiectivele propuse. Există un climat și o cultură academică puternic centrate pe activitatea de cercetare, atestate de numărul granturilor de cercetare, de publicații și de transferul cognitiv și tehnologic prin consultanța acordată de personalul academic unor foruri și asociații științifice, participarea în comisii de lucru la nivel local, național și internațional în domeniul academic. Există școli doctorale pentru formarea tinerilor cercetători. Calitatea în cercetarea științifică este urmărită din punctul de vedere al organizării, desfășurării proiectelor de cercetare, avizării interne a rezultatelor și eliminării practicilor neconforme cu etica, cum sunt reproducerea fără permisiune a rezultatelor obținute de alți cercetători, plagiat, nerespectarea normelor de bioetică etc. Cercetarea este valorificată prin: publicații pentru scopuri didactice, publicații științifice, transfer tehnologic prin centre de consultanță, parcuri științifice sau alte structuri de valorificare, realizarea unor produse noi etc. Fiecare cadru didactic și cercetător are anual cel puțin o publicație sau o realizare didactică sau științifică, iar în anumite domenii se dezvoltă anual noi produse, se participă la lucrări de dezvoltare a infrastructurii sau pentru protecția mediului. UPM participă prin massmedia în diseminarea rezultatelor cercetării. Rezultatele cercetării sunt apreciate la nivel național prin premii, citări, cotări etc. Există publicații, patente, lucrări de anvergură menționate în baze de date internaționale.

#### **5. Activitatea financiară a organizației**

UPM dispune de buget propriu de venituri și cheltuieli și de o contabilitate adecvată, organizată la nivel de instituție, pentru gestionarea financiară a activității de învățământ superior și cercetare, cod fiscal și cont la bancă. Bugetul UPM anual de venituri și cheltuieli este aprobat de Senat și respectat în mod riguros. Cheltuielile cu salariile asigură UPM o funcționare sustenabilă. O parte din veniturile obținute în fiecare an din taxele studenților se utilizează pentru investiții în baza materială proprie. Taxele școlare ale studenților sunt calculate în concordanță cu costurile medii de școlarizare pe an universitar din învățământul public finanțat de la buget la studiile universitare de licență, masterat sau doctorat similare și sunt aduse la cunoștința studenților prin diferite mijloace de comunicare, în special prin afișare pe paginile Internet ale UPM. Studenții sunt informați despre posibilitățile de asistență financiară din partea instituției și despre modul de utilizare a taxelor. UPM își desfășoară orice activitate de natura financiară prin intermediul Serviciului de contabilitate, care organizează și gestionează activitatea financiară la nivelul întregii universități. UPM are caracter non-profit. Activitatea de contabilitate este informatizată și permanent transparentă. Senatul analizează rezultatele auditării interne și externe a activității UPM și comunică public aceste rezultate pe pagina web UPM.


#### **6. Programe de studii și evaluarea activității academice**

##### ***6.1. Inițierea, monitorizarea și revizuirea periodică a programelor și activităților desfășurate***

În UPM există un regulament privitor la inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a fiecărui program de studiu și a diplomelor emise, iar acesta este aplicat în mod riguros și consecvent. Se efectuează evaluări periodice anuale ale calității pe fiecare program de studiu și pe instituție. Monitorizarea programelor de studiu se concretizează în rapoarte de autoevaluare.

##### ***6.2. Corespondența dintre diplome și calificări***

Programele de studiu și diplomele elaborate și emise de UPM sunt în conformitate cu cerințele calificării universitare. Programele de studii sunt revizuite periodic pentru a

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 10 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

corespunde dinamicii pieței calificărilor universitare și profesionale prin proceduri de acreditare și reevaluare. Programele de studii și diplomele sunt revizuite prin comparație europeană și internațională pe baza unui set de nivele profesionale de reper (benchmarks).


### **6.3. Proceduri obiective și transparente de evaluare a rezultatelor învățării**

Examinarea și notarea studenților se fac pe bază de criterii, regulamente și tehnici riguroși și consecvent aplicate. UPM dispune de un regulament care precizează procedeele, tehnicile și metodele de aplicare ale acestora în activitatea de examinare și notare a studenților. Regulamentul este aplicat în mod riguros și consecvent. Există, de asemenea, proceduri specifice de cunoaștere și aplicare consecventă a acestui regulament de către titularii de cursuri și studenți. La examinare participă, pe lângă titularul cursului, cel puțin încă un alt cadru didactic de specialitate, implicându-se, în situațiile relevante și un examinator din afara instituției. Fiecare curs desfășurat în UPM este proiectat pentru a îmbina predarea, învățarea și examinarea fiind documentat în programa analitică. Procedeele de examinare și evaluare a studenților sunt centrate pe rezultatele învățării și anunțate studenților din timp și în detaliu prin afișare la sediile facultăților și / sau pe paginile de Internet ale facultății / UPM. Cursurile prevăd evaluări diagnostice, formative și sumative, care asigură continuitatea și consecvența în învățare. Evaluarea stimulează studenții pentru învățarea creativă, manifestată prin elaborarea de lucrări independente bazate pe cunoștințele însușite.

### **6.4. Proceduri de evaluare periodică a calității corpului profesoral**

UPM dispune de personalul didactic care, ca număr și ca bază de funcționare, este adecvat numărului total al studenților, în funcție de domeniu. Personalul didactic corespunde, în privința calificărilor, specificului programelor de studiu și obiectivelor de calitate pe care acestea și le-au fixat. Există un raport optim stabilit de UPM pentru fiecare program de studii între numărul de cadre didactice titulare cu norma de bază în universitate și numărul total de studenți înmatriculați. Raportul este stabilit în funcție de specificul fiecărui program de studii, obiectivele și nivelul calității academice, calitatea predării și învățării, calitatea cercetării. Cadrele didactice considerate în stabilirea raportului sunt cele care au norma de bază în universitate. Un mare număr de cadre didactice din UPM realizează anual schimburi și mobilități internaționale în scopuri de perfecționare profesională, didactică și științifică. În stabilirea raportului sunt avute în vedere niveluri superioare ale calității predării, învățării și cercetării, prin comparație cu universități performante din țară și din străinătate. Sunt aplicate consecvent procedee de stabilire a unui set de nivele profesionale de reper (*benchmarking*) și sunt realizate comparații. Evaluarea colegială este organizată periodic, fiind bazată pe criterii generale și pe preferințe colegiale. Evaluarea colegială este obligatorie și anuală. Există, pentru fiecare catedră și departament, o comisie de evaluare anuală a performanțelor didactice și de cercetare ale fiecărui cadru didactic / cercetător și un raport anual privind calitatea personalului didactic și de cercetare.

Există un formular de evaluare de către studenți a tuturor cadrelor didactice, aprobat de Senat, care se aplică după fiecare ciclu semestrial de instruire și ale cărui rezultate sunt confidențiale, fiind accesibil doar decanului, rectorului și persoanei evaluate. Evaluarea de către studenți este obligatorie. Rezultatele evaluării cadrelor didactice de către studenți sunt discutate individual, prelucrate statistic, pe catedre, facultăți și universitate, și analizate la nivel de facultate și universitate în vederea transparenței și a formulării de politici privind calitatea instruirii. Cadrul didactic se autoevaluează și este evaluat anual de către șeful de catedră pe baza formularului de evaluare anuală multicriterială al UPM. Există un sistem de clasificare a performanțelor în predare, cercetare și servicii aduse instituției și comunității. Promovarea personalului didactic depinde de rezultatele evaluării, în care sunt avute în vedere și rezultatele evaluării colegiale și ale celei făcute de studenți.

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 11 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

### ***6.5. Baza de date actualizată sistematic, referitoare la asigurarea internă a calității***

UPM colectează, prelucrează și analizează date și informații privind starea calității educației și a vieții studenților în spațiul universitar. UPM are un sistem informatic care facilitează colectarea, prelucrarea și analiza datelor și informațiilor relevante pentru evaluarea și asigurarea instituțională a calității. UPM adună informații despre starea calității în alte universități din țară și străinătate, cu care se compară și pe baza cărora formulează în mod diferențiat reperi (benchmarks).

## **7. Accesibilitatea resurselor adecvate învățării**

### ***7.1. Resurse de învățare și servicii studențești***

Resursele și serviciile oferite studenților UPM sunt adecvate și relevante pentru facilitarea învățării și pentru asigurarea unei vieți studențești de calitate. UPM asigură resurse de învățare (manuale, tratate, referințe bibliografice, crestomații, antologii etc.) pentru fiecare program de studiu în biblioteci, centre de resurse etc., în format clasic sau electronic și gratuit. Biblioteca universității dispune, pe lângă accesul electronic, de un număr corespunzător de volume din țară și străinătate și de abonamente la principalele reviste de specialitate din țară și străinătate pentru fiecare disciplină care definește un program de studiu. Biblioteca are un program și resurse de procurare a cărților și revistelor. Raportul dintre resursele de învățare disponibile și studenți este astfel stabilit încât fiecare student să aibă acces liber la orice resursă, conform obiectivelor și cerințelor programelor de studiu.

### ***7.2. Predarea ca sursă a învățării***

Fiecare cadru didactic din UPM dispune de strategii actualizate de predare pentru fiecare curs, conforme cu programul de studiu, caracteristicile studenților, forma de învățământ și criteriile de calitate predefinite. În UPM funcționează un laborator de analiză, cercetare și formulare de strategii novatoare de predare / învățare care implică personalul didactic și studenții.

### ***7.3. Programe de stimulare și recuperare***

Universitatea dispune de programe de stimulare a studenților cu performanțe înalte în învățare și de recuperare a celor cu dificultăți în învățare. În UPM există programe de tutoriat suplimentare, prin sistemul de consultații săptămânale, oferite de toate cadrele didactice din universitate, la care studenții se pot înscrie.

### ***7.4. Servicii studențești***


UPM oferă studenților servicii sociale, culturale, sportive și dispune de programe speciale pentru asigurarea unei vieți studențești de calitate, pe care le monitorizează și le evaluează periodic.

UPM dispune de spații de cazare pentru un important număr de studenți, bază sportivă, diferite servicii de consiliere.

## **8. Managementul calității**

### ***8.1. Structuri, politici și strategii de asigurare și evaluare a calității***

UPM dispune de structuri, politici, strategii și procedee concrete pentru managementul și asigurarea calității activităților de predare, învățare și cercetare și pentru dezvoltarea unei culturi proprii a calității. Structurile se referă la modurile de organizare și funcționare ale Comisiei pentru evaluarea și asigurarea calității și la relațiile acesteia cu Senatul și Comisiile Senatului, Consiliile facultăților și catedrele (departamentele). Politicile de calitate ale UPM se referă la scopurile și obiectivele asigurării calității și la mijloacele de realizare a acestora. Strategiile sunt focalizate pe obiective și se referă la modul de mobilizare a resurselor pentru


 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 12 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

realizarea la timp a obiectivelor propuse la nivel de instituție și pe programe de studiu. Cultura calității se referă la valorile, normele și activitățile practicate în UPM pentru inițierea, aprobarea, evaluarea și monitorizarea calității activităților didactice și de cercetare. Structurile, politicile și strategiile creează cadrul instituțional în UPM pentru dezvoltarea și monitorizarea efectivă a calității, pentru consacrarea unei culturi a calității și pentru îmbunătățirea continuă a standardelor de calitate. În UPM există o comisie centrală pentru asigurarea calității și comisii pe programe de studii care lucrează în mod integrat, promovând o cultură a calității în instituție. Comisia dezvoltă activități de stabilire de repere calitative și cantitative (benchmarking) prin comparație cu alte universități din țară și străinătate pentru evaluarea și monitorizarea calității. Există un program de politici ale UPM centrate pe calitate și sunt precizate mijloacele de realizare. Fiecărei politici îi corespund strategii de realizare cu prevederi și termene concrete. Politicile și strategiile sunt activate în fiecare compartiment și stimulează participarea fiecărui membru al corpului didactic și de cercetare, precum și a studenților.

## **8.2. Funcționalitatea structurilor de asigurare a calității educației, conform legii.**

Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității a fost înființată, are structura conformă din punct de vedere juridic și desfășoară activitățile prevăzute prin reglementările în vigoare. Procedurile și activitățile de evaluare privind calitatea educației au fost elaborate și aprobate de Senatul universitar. Comisia elaborează raportul anual de evaluare internă și îl face public prin afișare sau publicare, inclusiv în format electronic, și formulează propuneri de îmbunătățire a calității educației. Instituția implementează permanent măsurile de îmbunătățire a calității educației propuse de comisie și colaborează cu alte universități din țară sau din străinătate pentru identificarea și adoptarea bunelor practici în domeniile de calitate. Transparența publică a datelor și informațiilor, în formă tipărită și în formă electronică, despre toate calificările și programele de studiu, actualitatea, corectitudinea și validitatea acestor informații, sunt demonstrate permanent. UPM și toate facultățile ei oferă informații și date, cantitative și / sau calitative, actuale și corecte, despre calificările, programele de studiu, diplomele, personalul didactic și de cercetare, facilitățile oferite studenților și despre orice aspecte de interes pentru public, în general, și pentru studenți, în special. Informația oferită public de universitate este comparabilă, cantitativ și calitativ, cu cea oferită de universitățile din Spațiul European al Învățământului Superior.

În Anexa F, *GRADUL DE ÎNDEPLINIRE AL INDICATORILOR ARACIS*, se prezintă stadiul actual al îndeplinirii indicatorilor ARACIS formulați în Metodologia de evaluare externă, standardele, standardele de referință și lista indicatorilor de performanță a Agenției Române de Asigurare a Calității în Învățământul Superior.


	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 13 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

# 2


## REFERINȚE NORMATIVE

Următoarele documente normative conțin prevederi care, prin referire în acest text constituie prevederi ale prezentului Manual. Posibilitatea aplicării celei mai recente ediții a documentelor indicate este asigurată prin menținerea unei liste de referință cu varianta curentă (în vigoare).

- Standardele și liniile directoare pentru asigurarea calității în spațiul european al învățământului superior, ediția a treia, ENQA, 2009;
- ARACIS. 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:
  - Partea I Evaluarea externă în vederea acreditării programelor de studii;
  - Partea a II – a. Evaluarea externă în vederea acreditării instituționale;
  - Partea a III– a. Evaluarea externă a calității academice din instituțiile de învățământ superior acreditate;
  - Partea a IV – a. Evaluarea externă a departamentelor pentru pregătirea personalului didactic;
  - Partea a V – a. Evaluarea externă a programelor de studii oferite prin învățământ la distanță;
  - Partea a VI – a. Evaluarea externă a programelor de studii oferite prin învățământ cu frecvență redusă;
- Ordinul Ministrului privind asigurarea calității serviciilor educaționale în instituțiile de învățământ superior, nr. 3928/21.04.2005;
- Ordonanța de urgență nr. 75/2005 din 12.07.2005 privind asigurarea calității educației;
- Legea nr. 89/2006 privind aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației;
- SR EN ISO 9000: 2006 - Sisteme de management al calității. Noțiuni fundamentale și vocabular;
- SR EN ISO 9001: 2008 - Sisteme de management al calității. Cerințe;
- SR EN ISO 19011: 2011 - Ghid pentru auditarea sistemelor de management al calității și/sau al mediului;
- Regulament intern;
- Codul de etică universitară;
- Regulamentul privind activitatea profesională a studenților și sistemul de credite transferabile;
- Regulamentul de organizare și desfășurare a alegerilor pentru organele de conducere din universitate;
- Regulamentul organelor de conducere academică ale universității, funcțiile și prerogativele lor;
- Regulament privind ocuparea funcțiilor didactice;

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 14 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

- Regulament de funcționare al Editurii Universității „Petru Maior” Târgu-Mureș;
- Regulament privind acordarea de burse, alte forme de sprijin material, precum și alte ajutoare sociale pentru studenții de la cursurile de zi;
- Metodologia organizării și desfășurării admiterii în ciclul de studii universitare de licență;
- Regulamentul privind fixarea și perceperea taxelor;
- Regulamentul privind regimul actelor de studii în sistemul de învățământ superior;
- Regulament de organizare și funcționare a departamentului de management al cercetării - inovare - granturi și finanțare proiecte de cercetare;
- Regulamentul Consiliului Științific al Universității „Petru Maior” Târgu-Mureș;
- Regulament privind organizarea studiilor universitare de doctorat în cadrul universității „Petru Maior” din Târgu-Mureș;
- Metodologia de organizare și desfășurare a admiterii în ciclul de studii universitare de doctorat 2007-2008;
- Regulament cu privire la asigurarea calității în Universitatea “Petru Maior” din Târgu-Mureș;
- Regulamentul privitor la inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studii;
- Regulament privind cadrul general de organizare și desfășurare a practicii de specialitate a studenților la nivel licență și master;
- Regulamentul de funcționare a bibliotecii;
- Regulamentul de organizare și funcționare al Departamentului pentru Învățământ cu Frecvență Redusă;
- Regulament privind procedura de utilizare a creditelor transferabile (ECTS) în recunoașterea academică a perioadelor de studii efectuate în alte instituții de către studenții Erasmus;
- Regulament privind acordarea numelui unor oameni de știință sau cadre didactice de prestigiu sălilor specializate, amfiteatrelor, centrelor și institutelor de cercetare din Universitatea „Petru Maior”;
- Regulament – cadru de organizare și funcționare a departamentului pentru pregătirea personalului didactic;
- Regulament privind organizarea și desfășurarea examenelor de finalizare a studiilor în învățământul superior;
- Regulamentul de organizare și desfășurare a procesului de învățământ la ciclul de studii universitare de masterat;
- Regulament de organizare și funcționare a centrului de analiză și dezvoltare pedagogică;
- Regulament privind instituirea și acordarea titlurilor academice onorifice și a distincțiilor Universității „Petru Maior”;
- Regulament privind organizarea și funcționarea căminelor studentești;
- Regulament de organizare și funcționare a Centrului de Cercetare în Lingvistică Aplicată și Studii Culturale din cadrul Universității “Petru Maior” din Târgu-Mureș;
- Regulament de organizare și funcționare al Consiliului calității;
- Regulament de organizare și funcționare al Comisiei pentru Evaluarea și Asigurarea Calității;
- Regulament de organizare și funcționare al Sistemului de management al calității.

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 15 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

# 3

## TERMENI, DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

În cadrul Sistemului de Management al Calității al Universității „Petru Maior” din Târgu-Mureș, se aplică termenii și definițiile din standardul SR EN ISO 9000: 2008, și o serie de definiții particulare specifice obiectului de activitate al organizației.

### **3.1. CALITATE**

Măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci îndeplinesc cerințele.

### **3.2. PROCES**

Ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care transformă intrări în ieșiri.

### **3.3. FURNIZORI**

Interni:

- Principali - Corpul profesoral;
- Auxiliari - Serviciile suport;
- Serviciile administrative.

Externi:

- Persoane sau organizații din țară;
- Parteneri internaționali;
- Proiecte educaționale internaționale;
- Materiale suport și logistică.

### **3.4. ORGANIZAȚIE**

Acest termen este atribuit Universității „Petru Maior” din Târgu-Mureș care aplică prezentul Standard Internațional.


### **3.5. CLIENȚI**

**Interni** (Primari) - studenți înmatriculați în cadrul specializărilor universității și cursanți care urmează programe de instruire postuniversitară;

**Externi** (Secundari) - Organizații (societăți comerciale, instituții guvernamentale/negvernamentale, instituții ale administrației publice centrale și locale) care angajează absolvenții universității și cele care finanțează programe de instruire desfășurate de universitate pentru personalul acestora;.

### **3.6. COMUNITATE**

Clienți și alți constituenți care participă la furnizarea și/sau utilizarea unui rezultat.

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 16 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

### **3.7. PRODUS**

Specific domeniului de activitate al UPM, învățământul superior, termenul de “produs” are diverse conceptualizări, fiind atribuit persoanelor care urmează forma de învățământ în baza unui program de studiu documentat prin planul de învățământ, rezultatelor activității de cercetare științifică.

Valoarea adăugată obținută de student la absolvirea programului de studiu care constă în abilități/competențe profesionale concretizate într-un nivel de pregătire cu recunoaștere prin înscrisuri oficiale cum ar fi: Diploma de Licență, Diploma de curs postuniversitar, Diploma de Master.

Rezultatele activității de cercetare științifică care constau în brevete de invenție, lucrări publicate la congrese/manifestări științifice.

### **3.8. ORIENTARE PROFESIONALĂ**

Programe destinate familiarizării studenților și/sau noilor angajați cu activitățile și programele specifice ale UPM.

### **3.9. FORMARE PROFESIONALĂ**

Transmiterea de cunoștințe atestate de la titularul de disciplină și colaboratorii acestuia spre studenți.

### **3.10. STUDENT**

O persoana înmatriculată în cadrul unui program de studiu la UPM.

### **3.11. TITULARUL DE DISCIPLINĂ**

Cadru didactic care are responsabilitatea de a coordona un curs și/sau echipa de cadre didactice care participă la predarea unui curs și care are autoritatea întocmirii fișei disciplinei.

### **3.12. COLABORATORII TITULARULUI DE DISCIPLINĂ**

Cadre didactice titulare sau asociate care conduc activitățile didactice aplicative (seminarii, lucrări de laborator, proiecte) asociate unei discipline și care nu sunt titulari ai acelei discipline.

### **3.1.3. PERSONAL SUPORT**

Personal care asigură suport tehnic și administrativ studenților și cadrelor didactice.

### **3.14. SERVICII**

Activități suport care contribuie la eficacitatea programelor furnizate clienților.


### **3.15. SERVICII ADIȚIONALE PENTRU STUDENȚI**

Sprijinul acordat studenților care întâmpină dificultăți de învățare, oferite în afara programului stabilit.

### **3.16. PROGRAM**

Ansamblul proceselor de proiectare, implementare și dezvoltare a unei sarcini de module destinate satisfacerii unui complex predefinit de competențe și deprinderi. Programul trebuie să includă documentație relevantă cu privire la curriculum (inclusiv programele analitice) și resursele adecvate.



 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 17 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

### **3.17. PROGRAM DE STUDIU**

Următoarele forme educaționale pot constitui programe de studiu:

- Un program de licență;
- Un stagiu;
- Un program de master.

### **3.18. CURRICULUM**

Ansamblu organizat de activități de predare-învățare, care oferă structura conceptuală și planificarea temporală necesare pentru a obține un nivel de pregătire cu recunoaștere oficială.

### **3.19. PLAN DE ÎNVĂȚĂMÂNT**

Reprezintă ansamblul activităților programate de instruire și evaluare, reunite într-o concepție unitară din punct de vedere al conținutului și al desfășurării lor în timp, în vederea formării unui specialist cu diplomă recunoscută.

### **3.20. STAT DE FUNCȚIUNI**

Definește normele didactice ale personalului didactic:

### **3.21. PROGRAMA ANALITICĂ**

Prezentarea detaliată a unui anumit curs, care specifică ce și când trebuie însușit, textele care trebuie parcurse, domeniile în care se așteaptă a fi demonstrate capacități și deprinderi la încheierea cursului, precum și descrierea metodelor de predare și de evaluare care sunt utilizate.

### **3.22. CURS**

Ansamblul organizat de experiențe de învățare într-un domeniu definit.

### **3.23. MATERIAL DIDACTIC**

Suportul informațional utilizat de cadrele didactice și studenți pe parcursul procesului educațional.

### **3.24. METODA DE PREDARE**

Ansamblul de tehnici utilizate pentru desfășurarea unui curs la parametrii indicați în programa analitică.

### **3.25. REZULTATE**


Nivel de performanță al clientului măsurat în raport cu cerințele predefinite în programa analitică.

### **3.26. EVALUARE**

Procesul de măsurare și apreciere a efortului și rezultatelor individuale pentru a determina dacă este atins sau nu nivelul cerut de performanță. Acest proces poate include orice formă de examinare: lucrare scrisă, lucrare practică, sau orice altă sarcină pe care trebuie să o îndeplinească subiectul evaluat și care este luată în considerare în cadrul determinării rezultatului final.

### **3.27. EVALUARE INIȚIALĂ**

Determinarea gradului de competență al unui potențial client primar în vederea înmatriculării în cadrul programelor UPM.

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 18 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

### **3.28. EVALUARE ȘI TESTARE PE PARCURS**

Examinări formale, evaluări continue, teste, evaluări pe parcurs a unor competențe și/sau evaluarea satisfacției clienților.

**3.29. ÎNREGISTRARE** - document prin care se declară rezultatele obținute sau furnizează dovezi ale activităților realizate.

### **3.30. ÎNREGISTRĂRI ALE CALITĂȚII REFERITOARE LA STUDENȚI**

Cataloage de examene care cuprind notele acordate de cadrele didactice ca și înregistrări ale activităților de examinare și ale gradului de demonstrare a cunoștințelor precum și înregistrările sintetice ca adnotări ale satisfacerii pretențiilor de calitate sau ca adnotări ale abaterilor de calitate.

Adeverință de absolvire, diplomă de licență, foaie matricolă referitoare la rezultatele unor verificări, care pot servi în fața unui viitor patron (furnizor de loc de muncă) ca o dovadă asupra calității.

### **3.31. ÎNREGISTRĂRI ALE CALITĂȚII REFERITOARE LA SISTEM**

Rapoarte de audit, rapoarte de formare și de calificare ale personalului, rapoarte întocmite în conformitate cu regulamentele universității, procese verbale ale discuțiilor, hotărâri etc.

### **3.32. REVIZUIRE**

Examinarea în scopul modificării documentelor SMC.

### **3.33. DOCUMENTE VALABILE**

Sunt acele documente care consemnează ultimul stadiu de revizuire și care sunt, respectiv, prezente în lista documentelor admise să circule.

### **3.34. ENTITATE FUNCȚIONALĂ**

Compartiment din cadrul universității: facultate, catedră, compartiment administrativ.

### **3.35. SISTEM DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII**

Sistem de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea.

### **3.36. POLITICA REFERITOARE LA CALITATE**

Intenții și orientări generale ale organizației, referitoare la calitate așa cum sunt exprimate oficial de managementul de la cel mai înalt nivel.

### **3.37. MANAGEMENTUL CALITĂȚII**

Activități coordonate pentru a orienta și controla o organizație în ce privește calitatea.

### **3.38. DOCUMENT**


Informație împreună cu suportul ei.

### **3.39. PROCEDURA**

Mod specificat de desfășurare a unei activități sau a unui proces.

### **3.40. MANUALUL CALITĂȚII**

Document care descrie sistemul de management al calității.

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 19 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

### 3.41. PLANUL CALITĂȚII

Document care specifică procedurile și resursele asociate în cazul unui program de studiu.

### 3.42. SPECIFICAȚIE

Document care conține cerințe.

### 3.43. ASIGURAREA CALITĂȚII

Parte a managementului calității, concentrată pe furnizarea încrederii că cerințele referitoare la calitate vor fi îndeplinite

### 3.44. ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENT

Evaluarea oficială, de către conducerea universității, a stării și compatibilității sistemului de management al calității cu politica și obiectivele sale în acest domeniu.

NOTE:

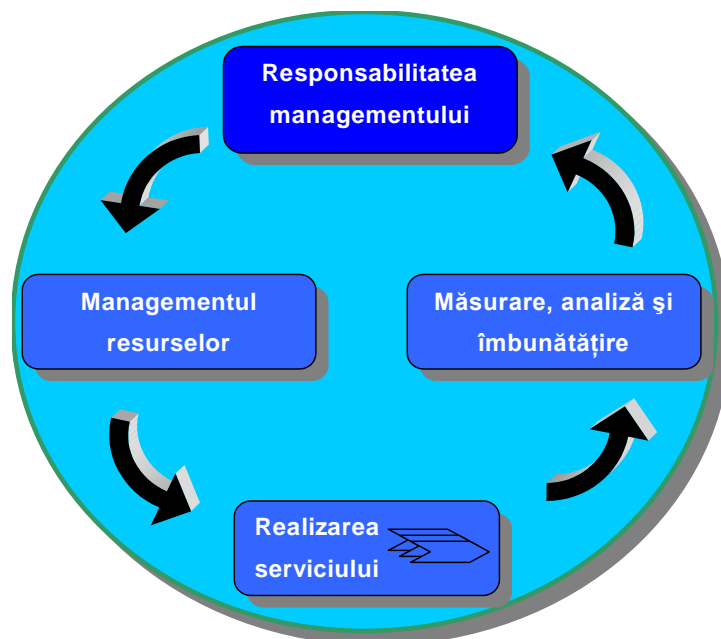
- analiza efectuată de management trebuie să includă evaluarea măsurilor de îmbunătățire necesare cu privire la SMC, inclusiv a politicii și obiectivelor universității referitoare la calitate.
- rezultatele auditurilor interne și externe ale SMC pot servi ca date de intrare ale analizei efectuate de management.

În principiu este evitată utilizarea prescurtărilor pentru a defini noțiuni și documente. Prescurtări utilizate sunt:

<b>UPM</b>	Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș
<b>MECI</b>	Ministerul Educației Cercetării și Inovării
<b>ARACIS</b>	Agenția Româna de Asigurare a Calității în Învățământul Superior
<b>SMC</b>	Sistem de Management al Calității
<b>MC</b>	Manualul Calității
<b>PS</b>	Procedură de sistem
<b>PP</b>	Procedură de proces
<b>IL</b>	Instrucțiune de Lucru
<b>F</b>	Formular


# 4

## SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII



### 4.1. CERINȚE GENERALE

Universitatea “Petru Maior” a stabilit, documentat, implementat și menține un SMC a cărui eficacitate este îmbunătățită continuu în conformitate cu cerințele ARACIS formulate în Metodologia de evaluare externă, standardele, standardele de referință și lista indicatorilor de

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 21 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

performanță a Agenției Române de Asigurare a Calității în Învățământul Superior și cerințele standardului SR EN ISO 9001:2008.

În acest scop UPM:

- a identificat procesele SMC și aplicarea acestora în întreaga organizație (Anexa C: *Harta proceselor din cadrul UPM*). De asemenea au fost desemnați proprietarii de proces prezentați în *Matricea proceselor*, anexa G;
- a determinat succesiunea și interacțiunea acestor procese (a se vedea anexa C, *Harta proceselor*), fiind evidențiate legăturile dintre procesele de management, procesele de bază, procesele suport, procesele de măsurare analiză și îmbunătățire, astfel încât eforturile managementului să aibă ca efect satisfacția clientului;
- a determinat criteriile și metodele necesare pentru a se asigura că atât operarea cât și controlul acestor procese este eficace;
- a determinat criteriile și metodele necesare pentru asigurarea funcționării efective și controlul proceselor stabilite de fiecare proprietar de proces prin indicatori cuantificabili de performanță care constituie instrumente suport al acțiunilor de îmbunătățire a proceselor;
- asigură disponibilitatea resurselor și informațiilor necesare pentru a susține operarea și monitorizarea acestor procese;
- monitorizarea și măsurarea procesele în conformitate cu procedurile *MONITORIZAREA ȘI MĂSURAREA PROCESELOR*, cod: PS-8.2-02, *AUDIT INTERN*, cod: PS-8.2.2 (în *Matricea proceselor*, anexa G, sunt prezentate metodele de măsurare) și analizează procesele prin respectarea procedurii *ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENT* cod: PP-5.6-01 în vederea implementării acțiunilor necesare obținerii rezultatelor planificate prin aplicarea procedurilor *ACȚIUNI CORECTIVE*, cod: PS-8.5.2 și *ACȚIUNI PREVENTIVE*, cod: PS-8.5.3.
- implementează acțiuni necesare pentru a realiza rezultatele planificate și îmbunătățirea continuă a acestor procese.

Aceste procese sunt administrate de către organizație în conformitate cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2008, pe baza principiului "Planifică-Efectuează-Verifică-Acționează" (P-D-C-A).

#### **4.1.1. CATEGORII DE PROCESE**


Procesele SMC identificate sunt împărțite în patru categorii:

1. procese de bază, care adaugă valoare,
2. procese de management,
3. procese suport,
4. procese de măsurare, analiză și îmbunătățire

#### **4.1.2. PROCESE DE BAZĂ**

Procesele de bază sunt:

- procesul de elaborare a planului de învățământ,
- procesul de elaborare a programei analitice,
- procesul de elaborare a statului de funcțiuni al catedrei,
- procesul de organizare și desfășurare a examenului de admitere,
- procesul de desfășurare a activităților didactice,
- procesul de pregătire și desfășurare a practicii studenților,
- procesul de cercetare științifică,
- procesul de urmărire al desfășurării proiectelor,

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 22 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

- procesul de eliminare al practicilor neconforme cu etica,
- procesul de desfășurare a examenelor.

Proceduri conexe:

*ELABORAREA PLANULUI DE ÎNVĂȚĂMÂNT*, cod: PP-7.3.01,  
*ELABORAREA PROGRAMEI ANALITICE*, cod: PP-7.3.02,  
*ELABORAREA STATULUI DE FUNCȚIUNI AL CATEDREI*, cod: PP-7.5.03,  
*REACTUALIZAREA PERIODICĂ A MATERIALELOR DE STUDIU ID*, cod: PP-7.3.04,  
*ORGANIZAREA ȘI DESFĂȘURAREA EXAMENULUI DE ADMITERE*, cod: PP-7.4.01,  
*DESFĂȘURAREA ACTIVITĂȚILOR DIDACTICE*, cod: PP-7.5.01,  
*PREGĂTIREA ȘI DESFĂȘURAREA PRACTICII STUDENȚILOR*, cod: PP-7.5.02,  
*MANAGEMENTUL ACTIVITĂȚILOR DE CERCETARE ȘTIINȚIFICĂ*, cod: PP-7.5.04,  
*URMĂRIREA DESFĂȘURĂRII PROIECTELOR DE CERCETARE ȘTIINȚIFICĂ, AVIZĂRII INTERNE A REZULTATELOR ȘI ELIMINĂRII PRACTICILOR NECONFORME CU ETICA*, cod: PP-7.5.05,  
*ELIMINAREA PRACTICILOR NECONFORME CU ETICA ÎN CAZUL PUBLICĂRII DE ARTICOLE, CĂRȚI ȘI ALTE MATERIALE SIMILARE*, cod: PP-7.5.06,  
*DESFĂȘURAREA EXAMENELOR CU STUDENȚII ȘI CURSANȚII*, cod: PP-7.6.01,  
*ORGANIZAREA ȘI DESFĂȘURAREA EXAMENELOR DE FINALIZARE A STUDIILOR*, cod: PP-7.6.02.

#### **4.1.3. PROCESE DE MANAGEMENT**

Procesele de management necesare pentru coordonarea activității Universității sunt:

- Procese de management general:
  - procesul de Stabilire cerințe clienți;
  - procesul de stabilire politica și obiective;
  - procesul de planificare
  - procesul de analiza efectuată de management
- Procese de management al resurselor:
  - procesul de management al resurselor umane;
  - procesul de management al resurselor financiare;
  - procesul de management al resurselor materiale.


Proceduri conexe:

*ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENT*, cod: PP-5.6.01,  
*DETERMINAREA ȘI ANALIZA CERINȚELOR CLIENȚILOR*, cod: PP-7.2.01,  
*MANAGEMENTUL RESURSELOR UMANE*, cod: PP-6.2.01,  
*MANAGEMENTUL RESURSELOR MATERIALE*, cod: PP-6.3.01.

#### **4.1.4. PROCESE SUPORT**

Procesele suport necesare pentru desfășurarea activității sunt:

- procesul de control al documentelor;
- procesul de control al înregistrărilor;
- procesul de organizare și gestionare al bibliotecii;
- procesul de aprovizionare;
- procesul de comunicare;

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 23 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

- procesul de mentenanță, modernizare infrastructură;
- ocuparea posturilor didactice;
- competență, instruire, conștientizare a personalului.

Proceduri conexe:

*CONTROLUL DOCUMENTELOR*, cod: PS-4.2.3,  
*CONTROLUL ÎNREGISTRĂRILOR*, cod: PS-4.2.4,  
*ORGANIZAREA ȘI GESTIONAREA BIBLIOTECII*, cod: PP-6.3.02,  
*APROVIZIONARE*, cod: PP-7.4.02,  
*MANAGEMENTUL COMUNICĂRII*, cod: PP-7.2.02,  
*MANAGEMENTUL RESURSELOR MATERIALE*, cod: PP-6.3.01,  
*MANAGEMENTUL RESURSELOR UMANE*, cod: PP-6.2.01,  
*DESFĂȘURAREA CONCURSURILOR DE OCUPARE A POSTURILOR DIDACTICE*, cod: 6.2.02,  
*PERFECTIONAREA PERSONALULUI IMPLICAT ÎN PROGRAMELE ID*, cod: 6.2.03.


#### **4.1.5. PROCESE DE MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE**

Procesele necesare pentru măsurarea, analiza și îmbunătățirea eficacității SMC sunt:

- procesul de monitorizare a nivelului de satisfacție al clientului;
- procesul de monitorizarea și măsurarea proceselor;
- procesul de îmbunătățire a sistemului de management al calității;
- procesul de audit intern;
- procesul de tratare a neconformităților;
- procesul de acțiuni corective;
- procesul de tratare a reclamațiilor și a sesizărilor;
- procesul de acțiuni preventive;
- procesul de benchmarking.

Proceduri conexe:

*MONITORIZAREA SATISFACȚIEI CLIENTULUI*, cod: PP-8.2.01,  
*MONITORIZARE ȘI MĂSURAREA PROCESELOR*, cod: PP-8.2.02,  
*AUDIT INTERN*, cod: PS-8.2.2,  
*TRATARE NECONFORMITĂȚI*, cod: PS-8.3,  
*ACȚIUNI CORECTIVE*, cod: PS-8.5.2,  
*TRATARE A RECLAMAȚIILOR/SEIZĂRILOR*, cod: PP-7.2.03,  
*ACȚIUNI PREVENTIVE*, cod: PS-8.5.3,  
*DESFĂȘURAREA ACTIVITĂȚII DE BENCHMARKING ÎN CADRUL UNIVERSITĂȚII “PETRU MAIOR” DIN TÂRGU-MUREȘ*, cod: PP-8.2.03,  
*EVALUAREA PERIODICĂ A PERFORMANȚELOR COORDONATORILOR DE DISCIPLINĂ ȘI ALE TUTORILOR ID*, cod: 8.2.04,  
*MONITORIZAREA PLANURILOR DE ÎNVĂȚĂMÂNT I.D.*, cod: 8.2.05,  
*MONITORIZAREA SISTEMULUI TUTORIAL ȘI DE COMUNICAȚIE BIDIRECȚIONALĂ*, cod: 8.2.06.

	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 24 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

## 4.2. CERINȚE REFERITOARE LA DOCUMENTAȚIE

### 4.2.1. GENERALITĂȚI

Documentarea sistemului de management al calității are în vedere dimensiunea și obiectul de activitate al organizației, complexitatea și interacțiunea proceselor precum și competența personalului.

Documentația sistemului de management al calității cuprinde:

- Politica și obiectivele în domeniul calității la Universitatea “Petru Maior”;
- Manualul calității;
- Proceduri documentate de sistem și operaționale, așa cum sunt precizate în prezentul manual;
- Documente necesare Universității pentru a se asigura de eficacitatea planificării, executării și controlului proceselor.

NOTĂ. Avem în vedere aici și documentele:

- care definesc cerințele contractuale ale clienților noștri sau ale altor părți interesate;
- legile sau alte reglementări cu caracter obligatoriu care se aplică și sunt specifice domeniului nostru de activitate;
- orice alte documente interne sau externe care conțin date și informații de la părțile interesate de serviciile noastre sau care sunt necesare pentru dezvoltarea organizației noastre.

- Înregistrări ale calității;

NOTĂ. Punem un accent deosebit referitor la documente pe unele aspecte care vizează eficacitatea și eficiența controlului acestora, cum sunt:

- utilizarea ușoară și rapidă a documentelor prin îndosariere, indexare și păstrare accesibilă;
- definirea responsabilităților de elaborare și transmitere la interfețele entităților funcționale sau cu organisme externe;
- asigurarea mijloacelor și dotărilor informatice pentru un control adecvat al informației.

Documentația sistemului este prezentată pe suport de hârtie în format A4, dar este disponibilă și pe suport informatic. Accesul la această bază de date se aprobă.

Identificatorii documentelor sistemului calității sunt corespunzătoare prescurtărilor din limba română ale nivelelor documentelor. Astfel prescurtarea Manualului Calității este **MC**, procedură de sistem **PS**, procedură de proces/operațională **PP**, instrucțiune de lucru **IL**, formular **F**, registru **R**.

Codificarea pentru manualul calității este **MC-n**, în care prima componentă este denumirea documentului, iar a doua componentă n este numărul ediției manualului.


În cazul în care nu se pot trata amănunțit activitățile organizației în Manualul Calității, atunci s-au atașat proceduri la acesta. Identificatorul procedurilor este asemănător cu cele descrise mai sus.

### 4.2.2. MANUALUL CALITĂȚII

Manualul Calității MC-03 descrie sistemul de management al calității și este dezvoltat și folosit de către Universitatea “Petru Maior” pentru:

- Comunicarea politicii în domeniul calității, obiectivelor și a cerințelor/activităților de asigurare a calității, asigurându-se că acestea sunt pe deplin înțelese, aplicate și îmbunătățite în mod continuu în cadrul Universității;
- Descrierea și aplicarea efectivă a sistemului de management al calității;



 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 25 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

- Furnizarea bazelor documentate pentru auditarea sistemului;
- Instruirea personalului;
- Demonstrarea conformității sistemului cu cerințele standardului internațional SR EN ISO 9001: 2008, în scopul certificării de terță-partea;
- Demonstrarea conformității sistemului cu cerințele ARACIS în vederea acreditării instituționale și a acreditării programelor de studii furnizate de UPM.

Manualul include referiri la procedurile documentate prevăzute în standardul de referință și descrie succesiunea și interacțiunea proceselor incluse în sistemul de management al calității Universității.

Toate exemplarele Manualului calității se numerează și se numesc destinatarii, care confirmă primirea manualului sau a reviziilor pe lista de difuzare.

**Manualul de Proceduri** - este asociat Manualului Calității și descrie în detaliu procesele și responsabilitățile aferente membrilor organizației.

Editarea procedurilor se face prin respectarea prevederilor din procedura CONTROLUL DOCUMENTELOR, cod: PS-4.2.3.

#### 4.2.3. CONTROLUL DOCUMENTELOR

Documentele necesare pentru sistemul de management al calității sunt controlate.

Procedura *CONTROLUL DOCUMENTELOR*, cod: PS-4.2.3, este documentată și conține prevederi pentru :

**Editarea documentelor** - În ceea ce privește domeniul și conținutul formării profesionale, asigurarea corectitudinii și integrității documentelor intră în competența compartimentului calitate și a fiecărui titular de disciplină. Documentele se întocmesc în concordanță cu dispozițiile interne iar dacă este necesar și / sau cu cerințele externe.


**Aprobarea documentelor înaintea publicării acestora** - Avizarea și admiterea documentelor care pot fi utilizate revin titularului de disciplină și compartimentului calitate. Aprobarea se consemnează prin semnarea și datarea documentului.

**Sistemul de control al documentelor** - Toate documentele aprobate sunt inserate în liste care conțin stadiul de revizuire și data intrării în vigoare *Lista procedurilor de sistem*, cod: F-4.2.3-01, *Lista procedurilor operaționale/de proces*, cod: F-4.2.3-02, *Lista formularelor și registrelor*, cod: F-4.2.3-03. Evidența documentelor referitoare la Sistemul de Management al Calității este în responsabilitatea Departamentului Managementul Calității.

**Modificarea documentelor** - Toate modificările sunt numerotate și datate pe fiecare document în parte. Evidența modificărilor, înregistrată într-un registru special destinat, este în responsabilitatea Departamentului Managementul Calității. Dacă documentele sunt reverificate, atunci ele primesc statutul de “document revizuit”. Modificările se realizează doar de către funcțiunea care a conceput documentele originale. Reverificarea și aprobarea se desfășoară după aceleași criterii ca și cele avute în vedere la conceperea documentelor originale.

**Identificarea stării reviziei curente a documentelor** - Reviziile sunt numerotate consecutiv până la elaborarea și publicarea unui nou document. Numărul maxim de astfel de revizii este cinci, după care se elaborează o nouă ediție. Fiecare revizie/ediție a documentului este identificată numeric, anulează și înlocuiește toate edițiile și modificările anterioare, fiind identificată prin *Lista de control a reviziilor*, cod: F-4.2.3-04.

**Distribuirea documentelor la locurile în care acestea se utilizează** - se efectuează de către organizație, aceasta fiind responsabilă și de schimbarea și notarea numărului de ordine al reviziei (de exemplu 01, 02, ...) în lista documentelor aprobate. Ca anexă la

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 26 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

documentele modificate de către organizație, se adaugă și o listă a celor cărora li se distribuie documentele. Organizația expediază documentele revizuite folosind *Lista de difuzare*, cod: F-4.2.3-05. Persoanele care primesc documentele modificate confirmă primirea prin semnătură și datează în lista de difuzare și predau compartimentului calitate documentele care acum nu mai sunt valabile.

**Identificarea, păstrarea și regăsirea documentelor** - Perioada de păstrare prestabilită este de 5 ani. Locurile de păstrare ale diferitelor documente valabile sunt cele precizate în diferitele secțiuni ale acestui manual.

**Identificarea și distribuirea documentelor de proveniență externă** – Se asigură de către rectorat / compartimentul administrativ, întocmindu-se lista în vigoare a documentelor respective. Acestea sunt ținute sub control în ceea ce privește stadiul reviziilor și al modificărilor, în vederea actualizării documentelor de uz intern la care se referă.

**Identificarea și eliminarea documentelor perimate** - Departamentul Managementul Calității colectează și distruge documentele perimate aferente SMC. Totodată arhivează pe un interval de timp prestabilit un exemplar din documentele care nu mai sunt valabile, prin marcarea cu ștampila „*Document perimat. Se păstrează în interesul universității*”.

#### 4.2.4. CONTROLUL ÎNREGISTRĂRILOR CALITĂȚII

Înregistrările calității sunt documente ale sistemului care sunt menținute pentru a furniza dovada conformității cu exigențele standardului de referință precum și informații despre funcționarea efectivă a sistemului de management al calității.

Înregistrările calității cerute de sistemul de management al calității sunt controlate fiind luate măsuri pentru ca acestea să fie tratate reglementar și să fie păstrate de așa manieră încât să fie ferite de pierderi sau deteriorări.

Procedura documentată *CONTROLUL ÎNREGISTRĂRILOR*, cod: PS-4.2.4 are prevederi pentru identificarea, depozitarea, protejarea, regăsirea, stabilirea duratelor de păstrare și eliminarea înregistrărilor calității.

Se disting:

- Înregistrări ale calității referitoare la studenți;
- Înregistrări ale calității referitoare la cadrele didactice;
- Înregistrări ale calității referitoare la activitatea didactică;
- Înregistrări ale calității referitoare la activitatea de cercetare științifică;
- Înregistrări ale calității referitoare la sistemul de management al calității.

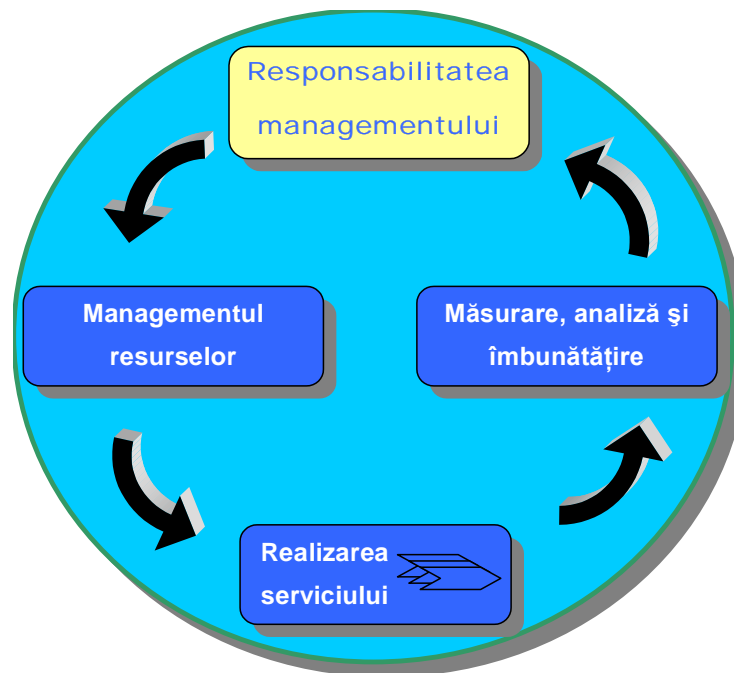
Fiecare persoană în parte este responsabilă de protejarea și păstrarea înregistrărilor calității în timpul cât acestea se găsesc sub supravegherea sa.

Documentele cu înregistrările calității se păstrează la rectoratul universității, decanatul facultății, secretariatul catedrei, titularul de disciplină sau la colaboratorii titularului de disciplină în funcție de destinația finală a documentului. Orice copiere sau transcriere parțială de document cu înregistrări ale calității, având ca loc de păstrare rectoratul universității, decanatul facultății sau secretariatul catedrei, se autorizează și se contrasemnează de către rectorul universității, decanul facultății, respectiv șeful de catedră. La aceste niveluri înregistrările calității se înregistrează și se arhivează reglementar.

Documentele cu înregistrări ale calității referitoare la examenele de admitere se tratează în conformitate cu „*Regulamentul de desfășurare a examenului de admitere*”.


# 5

## RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI



### 5.1. ANGAJAMENTUL MANAGEMENTULUI

Rectorul se angajează să dezvolte și să îmbunătățească continuu sistemul de management al calității în conformitate cu cerințele ARACIS și cu standardul de referință, ca

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 28 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

principal mijloc de a furniza încredere asupra capabilității Universității de a furniza servicii conforme.

În acest scop și-a stabilit politica în domeniul calității și obiectivele calității și conduce personal analizele bianuale din cadrul Ședințelor de analiză ale SMC, efectuate de management cu scopul de a asigura disponibilitatea resurselor necesare.

Fiecare facultate își declară obiectivele referitoare la calitate pentru a crește conștientizarea, motivarea și implicarea propriului personal.

Întreg personalul este conștientizat asupra importanței satisfacerii cerințelor clienților ca și a cerințelor legale și reglementate, acestea fiind distribuite în universitate prin grija compartimentului juridic. Ultimele ediții ale cerințelor ARACIS și ale standardelor calității sunt distribuite prin grija Directorului Calitate.

Nevoile și așteptările clientului sunt evaluate ca fiind rezonabile, transformate în cerințe și îndeplinite, în condițiile respectării reglementărilor aplicabile.

## 5.2. FOCALIZAREA PE CLIENT

O atenție deosebită se acordă în cadrul universității, determinării și îndeplinirii cerințelor clientului, obiectivul vizat fiind continua ameliorare pentru obținerea satisfacției acestuia, prin:

- **Marketing**

Universitatea “Petru Maior” publică periodic programele sale educaționale, evidențiind cerințele de admitere. Activitățile didactice sunt revizuite periodic pentru a evalua conformitatea cu politicile Universității în vederea asigurării relevanței și actualității acestora și a satisfacerii nevoilor clienților.

- **Contractele cu clienții**

Studentii sunt înmatriculați ca urmare a înțelegerii de către aceștia că trebuie să se angajeze să parcurgă programul de studiu solicitat în concordanță cu politica de calitate a Universității, pe bază de contract individual (cerere de înmatriculare) sau cu instituția care sponsorizează școlarizarea.

Universitatea aplică proceduri prin care își asigură capabilitatea de a furniza programele educaționale prevăzute prin planurile de învățământ. Noile programe educaționale sunt aprobate de către Senatul Universității pe baza satisfacerii criteriilor de calitate stabilite.

Activitatea de cercetare științifică, prestată pentru societățile comerciale sau alte organisme și organizații de stat sau particulare, se desfășoară pe baza de contracte cu Centrele de Cercetare asociate catedrelor Universității sau cu colectivele de cercetare formate din personalul din cadrul Universității.


- **Oportunități egale**

Universitatea “Petru Maior” se angajează să promoveze oportunități egale tuturor studenților indiferent de rasă, etnie, sex, statut marital, handicap fizic sau vârstă.

În scopul sporirii satisfacției clientului universitatea colectează dovezi prin care se demonstrează că serviciile și produsele sale sunt capabile să furnizeze constant încredere clientului.

## 5.3. POLITICA REFERITOARE LA CALITATE

UPM aspiră la îmbunătățirea și creșterea nivelului educației pe care o oferă studenților săi. UPM are o politică și proceduri asociate pentru asigurarea standardelor de calitate ale programelor de studii și diplomelor. UPM se angajează în mod explicit la dezvoltarea unei culturi care recunoaște importanța calității, și a asigurării calității în activitatea lor. Pentru a

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 29 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

realiza acest lucru, UPM elaborează și implementează o strategie pentru îmbunătățirea continuă a calității.

Strategia, politica și procedurile au un statut oficial și sunt disponibile public. Acestea includ, de asemenea, un rol pentru studenți și alte părți interesate.

Politica calității și procedurile sistemului de management al calității oferă un cadru în care UPM dezvoltă și monitorizează eficiența sistemului de management al calității. Acestea furnizează încredere publică în autonomia instituțională. Politicile conțin declarații de intenții și mijloacele principale prin care acestea sunt atinse.

Îndrumările procedurale oferă informații detaliate despre modurile în care politica este implementată și oferă un punct de referință util pentru cei care trebuie să știe despre aspectele practice ale îndeplinirii procedurilor.

UPM este conștientă că realizarea Spațiului European al Învățământului Superior depinde în mod esențial de angajamentul de la toate nivelurile instituționale de a se asigura că:

- programele sale au rezultate așteptate formulate cu claritate și în mod explicit;
- personalul său este pregătit, dispus și capabil să ofere suport pentru predare și învățare, care să ajute studenților săi să atingă aceste rezultate;
- există o deplină, utilă și tangibilă recunoaștere a contribuției la activitatea instituțională a personalului care demonstrează excelență deosebită, expertiză și dedicare.


Politica în domeniul calității, declarată de managementul la ce mai înalt nivel, cod:PC-03, este adecvată scopurilor Universității “Petru Maior”. Declarația de politica include:

- relația dintre predare și cercetare în cadrul UPM;
- strategia instituției pentru calitate și standardele aplicate;
- organizarea sistemului de asigurare a calității;
- responsabilitățile departamentelor, facultăților și altor unități organizaționale precum și a funcțiilor pentru asigurarea calității;
- implicarea studenților în asigurarea calității;
- modul în care politica este implementată, monitorizată și revizuită.

Aceasta include un angajament pentru satisfacerea cerințelor și pentru îmbunătățirea continuă a eficacității SMC, asigură un cadru pentru stabilirea și analiza obiectivelor calității, este comunicată și înțeleasă la toate nivelurile și este analizată periodic în vederea adecvării.

În acest sens :

- Sistemul de management al calității din cadrul Universității “Petru Maior” încurajează o cultură a îmbunătățirii continue;
- Managementul universității are răspunderea managerială pentru planificarea, finanțarea și controlul calității academice;
- Managementul academic are rolul de a asigura funcționarea eficientă și eficace a subsistemelor interne și răspunde direct de controlul calității;
- Asigurarea calității este clară și sistematică, implicând controlul calității și efortul comun de îmbunătățire a calității din partea tuturor participanților la procesul educațional și de cercetare științifică;
- Fiecare participant în parte la actul educațional sau de cercetare științifică are o contribuție semnificativă la asigurarea calității;
- Fiecare cadru didactic, indiferent de statutul sau experiența sa, are responsabilitatea profesională a calității muncii efectuate;
- Atât sistemul de asigurare, cât și mecanismele pentru controlul calității reflectă preocuparea pentru calitatea proceselor, care condiționează calitatea rezultatelor.

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 30 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

## **5.4. PLANIFICARE**

### **5.4.1. OBIECTIVELE CALITĂȚII**

Rectorul se asigură că sunt stabilite obiectivele calității pentru funcțiile relevante și nivelurile din cadrul universității: decanat, catedră, sector administrativ, servicii funcționale acestea fiind în deplină concordanță cu politica referitoare la calitate.

Obiectivele calității, se aprobă anual, la prima analiză efectuată de management, de către Rector.

Obiectivele calității sunt măsurabile și includ referințe pentru respectarea cerințelor pentru serviciu.

### **5.4.2. PLANIFICAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII**

Planificarea este efectuată în scopul îndeplinirii cerințelor prevăzute în Manualul Calității și pentru a se asigura integritatea sistemului atunci când sunt planificate și implementate schimbări ale sistemului de management al calității.

Planificarea referitoare la un serviciu sau contract se documentează prin Planul Calității.

Planificarea calității este abordată atât în cazul activităților curente, cât și în cel al contractării unor servicii și activități noi, în acest caz elaborându-se fișe de analiză a ofertei sau, la cererea clientului Planul Calității.

Planificarea sistemului de management al calității se realizează prin ansamblul procedurilor. Procedurile concepute de o manieră orientată pe proces servesc pentru ajungerea la o îmbunătățire continuă a calității.

Pentru planificarea calității (activității curente), universitatea practică următoarele activități:


- a) Asigurarea mijloacelor de control a proceselor, dotărilor și competențelor necesare pentru realizarea calității cerute;
- b) Asigurarea compatibilității proceselor didactice, de cercetare și a procedurilor de inspecție cu documentația aplicabilă;
- c) Identificarea și executarea verificărilor adecvate în etapele succesive de realizare a serviciului/produsului;
- d) Clarificarea criteriilor de acceptare pentru toate caracteristicile;
- e) Identificarea și elaborarea înregistrărilor calității.

Planificarea sistemului de management al calității se realizează în cadrul ședințelor Consiliului Calității, special destinate acestei activități. Pentru fiecare ședință se înregistrează un proces verbal care sintetizează rezultatele activității de planificare.

## **5.5. RESPONSABILITATE, AUTORITATE ȘI COMUNICARE**

Structura organizatorică a Universității, așa cum este precizată în Organigrama UPM (Anexa B), asigură cadrul de lucru pentru funcțiunile calității și condițiile necesare implementării sistemului de management al calității.

Catedra este unitatea structurală de bază a Universității, care realizează activități de învățământ și de cercetare științifică. Catedra cuprinde personal didactic, de cercetare, dintr-o specializare sau din specializări apropiate.

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 31 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

Facultatea reprezintă unitatea funcțională de bază a Universității. Facultatea este organizată în catedre, iar activitatea didactică din cadrul Facultății este organizată pe ani de studii, serii de predare, grupe și subgrupe.

Facultatea cuprinde personal didactic și studenți, cercetători științifici, personal auxiliar și administrativ. Activitatea Facultății se realizează în conformitate cu hotărârile Senatului UPM.

Rectorul își asumă responsabilitatea, autoritatea și independența necesară pentru identificarea problemelor de calitate și inițierea acțiunilor corective sau/și preventive care să asigure eliminarea neconformităților existente sau potențiale.

Responsabilitatea și autoritatea privind activitățile sistemului de management al calității sunt stabilite în *Regulamentul de organizare și funcționare al sistemului de management al calității*.

Funcțiunea Calitate este asigurată de reprezentantul managementului pentru calitate care colaborează cu toate celelalte funcțiuni relevante. Responsabilitatea reprezentantului managementului include și legături, referitoare la sistemul de management al calității, cu părți externe (autoritatea de reglementare, organismul inspecției de stat, organismul de certificare, autoritatea responsabilă a clientului).

Personalul este instruit în spiritul recunoașterii valorilor promovate de conducerea Universității, în care pe primul loc se situează clientul. Personalul urmează în mod sistematic a se familiariza cu instrumentele de lucru în domeniul calității și cu asumarea responsabilității realizării calității la fiecare loc de muncă.

### **5.5.1. RESPONSABILITATE ȘI AUTORITATE**

Responsabilitățile și autoritățile din interiorul universității / facultății / serviciului referitoare la sistemul de asigurare a calității care revin personalului de conducere și personalului didactic și personalului administrativ sunt descrise și stabilite prin acest manual și prin documentația care aparține de el, *Fișa postului*, cod: F-6.2.01-01.


#### **RECTORUL**

##### *Domenii de autoritate*

- Toate procesele și activitățile privind organizarea, funcționarea, asigurarea financiară, dezvoltarea și internaționalizarea din cadrul Universității “Petru Maior” din Târgu-Mureș.

##### *Responsabilități*

- Luarea de decizii cu caracter strategic privind:
  - formele și programele privind pregătirea studenților (profile, specializări, învățământ de licență / masterat / doctorat, zi/cu frecvență redusă / la distanță etc.);
  - activitățile de cercetare organizate în cadrul Universității;
- Organizarea, coordonarea și controlul întregii activități, desfășurate în cadrul Universității, inclusiv în ceea ce privește implementarea Sistemului de Management al Calității;
- Coordonarea activităților privind autoevaluarea, autorizarea și acreditarea specializărilor care funcționează în cadrul Universității;
- Inițierea și dezvoltarea de relații de colaborare între UPM și alte universități, instituții, societăți comerciale în scopul bunei desfășurări a activităților Universității;
- Reprezentarea Universității în relațiile cu mediul extern, național și internațional;
- Coordonează elaborarea cartei Universității, în care sunt definite obiectivele și misiunea acesteia și a planului strategic de dezvoltare al Universității;

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 32 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

- Supraveghează activitățile didactică, de cercetare științifică, economico-financiară și administrativă, ia decizii privind bunul mers al acestor activități și informează periodic Senatul Universității privind starea Universității;
- Inițiază și coordonează acțiuni de mediatizare a activităților Universității în vederea cunoașterii acesteia în cadrul comunității locale, naționale și internaționale;
- inițiază și dezvoltă relații de colaborare între UPM și alte universități, instituții, societăți comerciale în scopul bunei desfășurări a activităților Universității;

### **PRORECTORUL DIDACTIC**

#### *Domenii de autoritate*

- Toate procesele și activitățile privind organizarea și desfășurarea acțiunilor cu caracter didactic.

#### *Responsabilități*

- Urmărește, raportează și informează periodic Senatul Universității privind calitatea desfășurării proceselor și activităților cu caracter didactic din UPM, în vederea luării deciziilor necesare bunei funcționări a acesteia;
- Participă la luarea de decizii cu privire la elaborarea planurilor de învățământ și a programelor analitice;
- Elaborează comenzile privind întocmirea statelor de funcții și personal didactic și verifică respectarea criteriilor de normare stabilite de Senatul Universității;
- Analizează și informează Senatul Universității cu privire la propunerile de recrutare și promovare a cadrelor didactice;
- Ține evidența la zi a ”tabloului de bord” al Universității, instrument de gestiune care oferă în permanență informații despre:
  - Posturile didactice și ocuparea lor;
  - Efectivele de studenți;
  - Efectivele de cadre didactice, de cercetători și de personal auxiliar din universitate;
- Coordonează și supraveghează activitățile privind administrarea spațiilor de cazare atribuite Universității;
- Asigură și controlează implementarea sistemului de Management al Calității și a Procedurilor asociate.

### **PRORECTORUL ȘTIINȚIFIC**


#### *Domenii de autoritate*

- Toate procesele și activitățile privind organizarea și desfășurarea acțiunilor cu caracter științific.

#### *Responsabilități*

- Urmărește și raportează activitatea de cercetare științifică din universitate;
- Participă la elaborarea planului de activitate al Universității și urmărește realizarea activităților la datele planificate;
- Participă la elaborarea strategiilor cu privire la cercetarea științifică a Universității;
- Participă la activitatea de mediatizare a Universității, la elaborarea de documente de popularizare și prin organizări de simpozioane, conferințe, sesiuni științifice ale cadrelor didactice, studenților etc.;
- Participă la elaborarea și actualizarea cartei Universității;
- Coordonează activitatea de relații internaționale a Universității.



 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 33 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

## **CANCELARUL**

### *Domenii de autoritate*

- Toate procesele și activitățile privind organizarea, funcționarea și dezvoltarea suportului informațional din cadrul Universității.

### *Responsabilități*

- Elaborează strategia și coordonează activitățile de mediatizare a Universității;
- Desfășoară activități de asigurare a acurateței, caracterului complet și de încredere al informațiilor diseminate de către Universitate.

## **SECRETARUL ȘEF**

### *Domenii de autoritate*

- Toate procesele și activitățile de secretariat din cadrul Universității.

### *Responsabilități*

- Coordonează întreaga activitate de secretariat a Universității;
- Asigură pregătirea logistică și întocmirea documentelor ce vor fi supuse Senatului Universității;
- Este responsabil de gestionarea problemelor studențești, în aspectele lor administrative (înscrieri, urmărirea dosarelor, eliberarea documentelor care atestă diplomele obținute).

## **D E C A N I I**

### *Domenii de autoritate*

- Toate procesele și activitățile privind organizarea, funcționarea și dezvoltarea din cadrul Facultății.

### *Responsabilități*

- Coordonează elaborarea planurilor de învățământ, programelor analitice pentru specializările care funcționează în cadrul Facultății;
- Supraveghează activitățile didactice, de cercetare științifică, economico-financiară și administrativă, iau decizii privind bunul mers al acestor activități și informează periodic Consiliul Facultății privind starea Facultății;
- Coordonează activitățile Facultății în domeniul resurselor umane supraveghind modul de întocmire a statelor de funcțiuni și personal didactic și activitățile vizând recrutarea personalului și perfecționarea profesională a acestuia;
- Participă la activitățile privind autoevaluarea și acreditarea unor specializări din cadrul Facultății;
- Participă efectiv la stabilirea și dezvoltarea unor relații de colaborare între facultate și instituții sau societăți comerciale pentru asigurarea condițiilor optime desfășurării activității de practică productivă a studenților;
- Analizează problemele curente care apar în desfășurarea proceselor și activităților din facultate în vederea luării unor decizii pertinente și operative necesare funcționării normale a Facultății;


## **DIRECTORUL GENERAL ADMINISTRATIV**

### *Domenii de autoritate*

- Toate procesele și activitățile privind conducerea administrativă a Universității.

### *Responsabilități*

- Participă la managementul strategic al Universității, în calitate de membru al Consiliului de Administrație;
- Realizează conducerea administrativă;
- Urmărește și coordonează activitatea personalului administrativ la nivelul Universității;

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 34 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

- Asigură atât aplicarea, cât și urmărirea din punct de vedere administrativ a politicii universității în domeniile: finanțe, buget, gestionarea personalului administrativ;
- Pregătește deciziile rectorului pe linie administrativă, în conformitate cu reglementările legale;
- Inițiază și desfășoară activități care vizează ameliorarea eficacității gestionării resurselor universității;
- Întreprinde acțiuni pentru obținerea de resurse suplimentare de finanțare;
- Urmărește situația financiară în prezent și în viitor;
- Asigură elaborarea documentelor necesare funcționării Universității din punct de vedere administrativ;
- Prezintă un raport anual în fața Senatului Universității privind starea administrației;
- Pregătește bugetul, asistă rectoratul la analize bugetare, în execuții, raportări și prognoze bugetare prin cooperare cu Contabilul șef al universității și executarea bugetului;
- Este responsabil cu achiziționarea de materiale și investițiile, cu întreținerea patrimoniului imobiliar. Asigură folosirea rațională a localurilor și securitatea în spațiul universitar.


## **DIRECTORUL CALITATE**

### *Domenii de autoritate*

- Organizează și coordonează toate procesele și elementele sistemului de management al calității la nivelul Universității.

### *Responsabilități*

- Cele rezultate din realizarea obiectivelor strategice ale universității cu privire la Calitate;
- Pregătirea și analizarea Planului anual al Calității;
- Gestionarea documentelor Sistemului de Management al Calității;
- Utilizarea eficientă a mijloacelor materiale aflate în dotarea Departamentului de Management al Calității.
- Conduce Departamentul Managementul Calității din Universitatea “Petru Maior”;
- Sprijină conducerea universității / facultăților în elaborarea politicii și a obiectivelor referitoare la calitate;
- Asigură implementarea politicii și a obiectivelor referitoare la calitate, declarate de conducerea universității / facultăților;
- Coordonează activitățile de elaborare și ținere sub control a documentelor sistemului de management al calității (manualul calității și procedurile sistemului de management al calității);
- Asigură implementarea și menținerea conformității sistemului de management al calității cu cerințele specificate;
- Coordonează activitățile de analiză a neconformităților constatate în implementarea și menținerea conformității sistemului de management al calității cu cerințele specificate și propune conducerii universității / facultății acțiunile corective sau de îmbunătățire care se impun;
- Coordonează analizele efectuate de conducere cu privire la eficacitatea sistemului de management al calității universității și modul de finalizare a acțiunilor corective rezultate ca urmare a auditurilor interne, analizelor efectuate de Biroul Senatului și a auditurilor externe;
- Coordonează auditurile interne ale sistemului de management al calității universității / facultăților;
- Coordonează activitățile de instruire a personalului în domeniul calității;
- Desfășoară activități necesare în vederea certificării conformității sistemului de management al calității universității / facultăților cu cerințele stabilite;

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 35 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

- Colaborează cu toate structurile academice și administrative ale universității în vederea îmbunătățirii continue a sistemului de management al calității;
- Raportează periodic Rectorului și Consiliului de Administrație asupra stadiului SMC, informând despre principalele probleme și posibilele soluții;
- Participă la instruirile de specialitate prevăzute în planul de instruire al universității;
- Coordonarea activităților privind securitatea personalului și a mediului ambiant.

### **CONSILUL CALITĂȚII**

Consiliul pentru asigurarea calității este format din: **Rector, Prorector didactic, Prorector științific, Cancelar, Decani, Director General Administrativ, Director Calitate.**

Consiliul calității este responsabil pentru punerea în aplicare a politicilor de asigurare a calității în cadrul Universității “Petru Maior” din Târgu-Mureș. Consiliul asigură tuturor angajaților informarea și training-ul necesar astfel încât activitățile acestora să se desfășoare în concordanță cu politicile de asigurare a calității în scopul satisfacerii cerințelor Sistemului de Management al Calității.

Acest manual, împreună cu Manualul de Proceduri asociat, documentează Sistemul de Management al Calității al Universității “Petru Maior”.

Consiliul calității efectuează analiza de management având ca obiective specifice:

- revizuirea Manualului Calității,
- analiza Manualului de Proceduri.

Analiza se efectuează periodic (anual) în vederea stabilirii gradului de conformitate a realizării obiectivelor cu politicile de calitate și pentru a asigura consolidarea și reactualizarea continuă a sistemului de management al calității. Analiza are în vedere rezultatele evaluărilor interne și externe.

Angajații cu poziții cheie în domeniul asigurării calității sunt informați, atunci când este cazul, cu privire la nonconformitățile apărute și li se cere să specifice cum, când și de către cine vor fi remediate acestea.

Copii ale rapoartelor de evaluare internă a asigurării calității sunt puse, la cerere, la dispoziția personalului.

Sistemul de management al calității și procedurile specifice pot fi modificate astfel încât să reflecte îmbunătățiri și menținerea continuă a eficacității acestora.

Consiliul calității poate întreprinde orice acțiuni necesare în vederea asigurării conformității cu procedurile de asigurare a calității. În special, întreprinde acțiuni corective și/sau preventive și/sau specifică în scris acțiunile preventive și corective care trebuie întreprinse de alții în următoarele situații disfuncționale:

- nonconformitate semnificativă cu Procedurile;
- număr semnificativ de nonconformități minore cu Procedurile.


### **COMISIA PENTRU EVALUAREA ȘI ASIGURAREA CALITĂȚII**

Funcționează în baza Ordinului privind asigurarea calității serviciilor educaționale în instituțiile de învățământ superior, nr. 3928/21.04.2005.

Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității este compusă din 9 membrii numiți de Senatul UPM, care nu îndeplinesc funcții de conducere în cadrul UPM, cu excepția prorectorului didactic coordonator.

Comisia cuprinde într-un număr relativ egal:

- a) reprezentanți ai corpului profesoral,
- b) reprezentanți ai celor mai performanți studenți,
- c) reprezentanți ai celor mai buni absolvenți,

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 36 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

d) reprezentanți ai angajatorilor.

Acesta este un organism consultativ al Senatului UPM în domeniul calității care are următoarele obiective, în deplină concordanță cu cerințele învățământului superior românesc și european:

- implementarea Hotărârilor Senatului cu privire la asigurarea calității,
- propune Senatului constituirea de structuri operaționale de monitorizare și evaluare periodică a calității programelor sau a activităților la nivelul facultăților și departamentelor.

### **RESPONSABILITATEA ACTIVITĂȚILOR DE PREDARE**

Fiecare titular responsabil de curs are responsabilitatea de a asigura existența pentru curs, a specificațiilor adecvate care definesc rezultatele vizate.

Decanii în colaborare cu șefii de catedră și titularii de curs, au responsabilitatea asigurării resurselor umane și materiale necesare satisfacerii specificațiilor cursului.

Responsabilitatea asigurării, în activitatea de cercetare științifică, a resurselor umane și materiale, precum și a specificațiilor caracteristice obiectivelor cercetării îi revine directorului de program (grant) în colaborare cu prorectorul științific al universității, șefii de catedră și centrele de cercetare științifică constituite în cadrul catedrelor.

### **5.5.2. REPREZENTANTUL MANAGEMENTULUI**

Reprezentantul managementului pentru calitate din Universitatea “Petru Maior” este Prorectorul Didactic, care în afara altor responsabilități, are responsabilitate și autoritate pentru a se asigura că procesele necesare sistemului de management al calității sunt stabilite, implementate și menținute în conformitate cu prevederile standardului SR EN ISO 9001:2008 și cu cerințele ARACIS.

Acesta raportează managementului la vârf stadiul realizării sistemului de management al calității, inclusiv necesitățile de îmbunătățire și promovează la toate nivelurile universității importanța cunoașterii și realizării cerințelor clienților.

### **5.5.3. COMUNICAREA INTERNĂ**


Comunicarea internă, între funcțiuni și niveluri de management în cadrul universității este asigurată prin atribuirea, cunoașterea și respectarea structurii ierarhice și a atribuțiilor de către întreg personalul care conduce, verifică și execută activități care influențează calitatea.

Managementul de la cel mai înalt nivel a stabilit câteva moduri de comunicare cu subalternii și ceilalți angajați ai universității.

Deciziilor, hotărârile sau schimbărilor survenite în cadrul universității referitoare la unele măsuri organizatorice, sunt aduse la cunoștința personalului de către șefii ierarhici direcți prin:

- Instruire;
- Afișare pe Avizierele rectoratului / facultăților / catedrelor;
- Informare pe cale electronică, pe adresele de grup ale catedrelor.

Procesul de comunicare internă este definit în procedura operațională *MANAGEMENTUL COMUNICĂRII*, cod: PP-7.2.02.

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 37 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

## **5.6. ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENT**

### **5.6.1. GENERALITĂȚI**

Pentru a asigura eficiența și adecvarea continuă a sistemului de management al calității, managementul de la cel mai înalt nivel reunit în Consiliul Calității, efectuează anual o analiză oficială prin care evaluează rezultatele înregistrate precum și necesitatea de schimbare a sistemului, inclusiv a politicii referitoare la calitate și a obiectivelor calității, conform procedurii *ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENT*, cod PP-5.6.01.

Când Rectorul consideră că este necesar, poate fi efectuată o analiză pentru o anumită situație, o necesitate externă sau de reglementare.

Analizele din cadrul ședințelor de analiză a SMC, constituie înregistrări ale calității.

### **5.6.2. ELEMENTE DE INTRARE ALE ANALIZEI**

Datele de intrare ale ședințelor de analiză a SMC sunt prezentate de Directorul Calitate care redactează o informare în care se prezintă funcționarea curentă în legătură cu următoarele aspecte:

- Rezultatele proceselor de autorizare/acreditare a programelor de studii, al acreditării instituționale;
- Rezultatele auditurilor interne, de secundă și/sau terță parte înregistrate pe „Rapoarte de audit” și „Rapoarte de neconformități”,
- Situația acțiunilor corective și preventive;
- Reacția și satisfacția clienților, inclusiv reclamații și sesizări;
- Stadiul implementării programelor de îmbunătățire a calității;
- Funcționarea proceselor SMC și conformitatea serviciilor;
- Urmărirea acțiunilor de la analiza anterioară;
- Stadiul progreselor realizate în atingerea obiectivelor calității.

Informarea cuprinde și propuneri de schimbări care ar putea influența sistemul de management al calității din cadrul Universității.

### **5.6.3. ELEMENTE DE IEȘIRE ALE ANALIZEI**

Rezultatele analizei efectuate de management includ planuri de măsuri în cadrul fiecărei facultăți – ca pachet de acțiuni corective/preventive cuantificate, cuprinzând, cu termene și responsabilități, următoarele acțiuni:

- Îmbunătățirea sistemului de management al calității și a proceselor sale;
- Îmbunătățirea serviciului în legătură cu cerințele clientului;
- Necesarul de resurse.

Desfășurarea și rezultatele analizei se documentează pe formularele *Proces verbal de analiză a SMC efectuată de conducere*, cod: F-5.6.01-02.

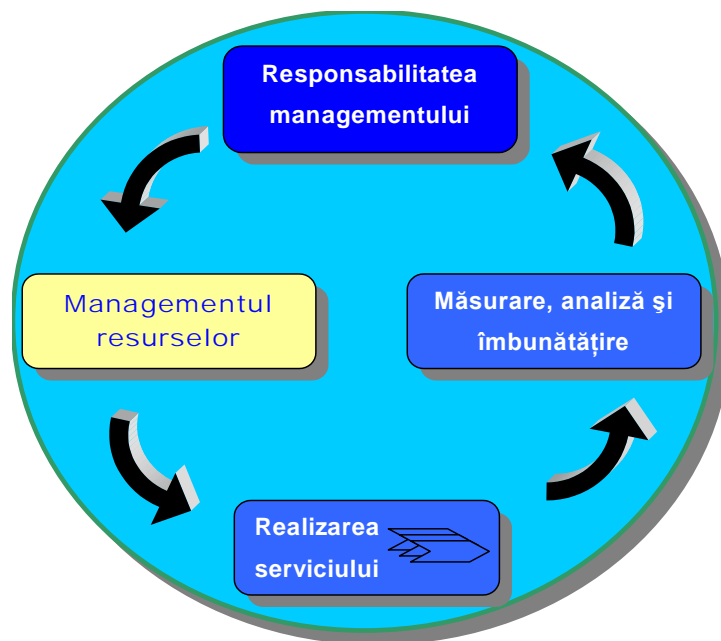
Înregistrările analizelor efectuate de management sunt executate și gestionate/păstrate de către Directorul Calitate.

Rezultatele analizelor efectuate de management sunt înregistrate și comunicate tuturor funcțiilor implicate prin:

- a) participarea directă la ședințele de analiză;
- b) difuzarea înregistrărilor rezultate în urma analizelor.

# 6

## MANAGEMENTUL RESURSELOR




### 6.1. ASIGURAREA RESURSELOR

Universitatea “Petru Maior” și-a determinat și furnizează, în mod oportun, resursele necesare pentru implementarea proceselor sistemului de management al calității și obținerea satisfacției clienților săi.

Resursele cuprind:

- selectarea personalului pe baza capacității de a îndeplini atribuțiile definite în fișa postului;
- gestionarea informațiilor și infrastructurii organizației;
- asigurarea unui mediu de lucru adecvat și a resurselor financiare corespunzătoare;
- asigurarea dotării cu echipamente hardware și software corespunzătoare.

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 39 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

Planificarea resurselor face parte din analiza efectuată de management. Rectorul universității împreună cu Decanii, au sarcina să asigure resursele umane adecvate în vederea satisfacerii necesităților procesului didactic și al celui de cercetare științifică.

Managementul alocă resursele necesare pentru efectuarea auditurilor interne cu scopul de a verifica funcționarea sistemului de management al calității și de a obține date pentru îmbunătățirea acestuia. Programele și planurile referitoare la resurse și calificări sunt compatibile cu obiectivele calității.

## **6.2. RESURSE UMANE**

### **6.2.1. GENERALITĂȚI**

În vederea asigurării calității activităților didactice și de cercetare științifică, procesul de recrutare și selecție a personalului utilizează proceduri specifice în vederea asigurării satisfacerii criteriilor de selecție în concordanță cu Politica de calitate a universității, urmând prevederile procedurii *MANAGEMENTUL RESURSELOR UMANE*, cod: PP-6.2.01.

### **6.2.2. COMPETENȚĂ, INSTRUIRE ȘI CONȘTIENȚIZARE**

Rectorul se asigură că personalul care are responsabilități definite în sistemul de management al calității, este competent pentru realizarea activităților. Pregătirea aplicativă, instruirea, îndemânarea/priceperea și experiența necesară pentru nominalizarea funcțiilor prevăzute în organigrama Universității “Petru Maior” sunt stabilite în *Fișa postului*, cod: F-6.2.01-01, iar pentru activitățile didactice se întocmește anual *Statutul de funcțiuni*, cod: F-7.5.03-01, de către fiecare șef de catedră.

Necesitățile de competență ale personalului care îndeplinește activități care afectează calitatea sunt identificate în cadrul analizei efectuate de management.

Se planifică, realizează, verifică și îmbunătățește anual un *Plan de instruire*, cod: F-6.2.01-02 care asigură satisfacerea necesităților de instruire și conștientizarea tuturor angajaților asupra relevanței și importanței activităților pe care le desfășoară și asupra modului în care fiecare, la locul său de muncă, poate contribui la atingerea obiectivelor calității.

Toate persoanele însărcinate cu activități relevante din punctul de vedere al calității sunt școlarizate și perfecționate corespunzător, beneficiind astfel de suficiente cunoștințe de specialitate.

Conducerea facultății răspunde de stabilirea și inițierea calificării și formării personalului aflat în subordinea sa, fiind răspunzătoare de procurarea mijloacelor necesare pentru școlarizările externe.


În situații normale calificarea se stabilește de către superiorii pe linie ierarhică având în vedere locul de muncă și folosind descrieri ale posturilor sub forma fișelor posturilor.

La noi angajări, la schimbări ale locului de muncă sau la introduceri de noi tehnologii didactice sau de activități didactice trebuie să se prevadă, ca o cerință minimală, o calificare suficientă a colaboratorilor efectuată prin superiorii imediați pe linie ierarhică.

Personalul numit pentru activități didactice noi, care necesită o pregătire și o experiență direcționate, primește o calificare adecvată cerințelor prin intermediul unor cursuri de specialitate interne și/sau externe.

Eficacitatea instruirilor efectuate se evaluează prin *Raportul anual asupra eficacității instruirii* care este elaborat de Serviciu Personal în colaborare cu Decanatele Facultăților.

Pentru întregul personal sunt menținute înregistrări referitoare la pregătire, experiență, instruire și calificări.

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 40 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

Pentru ocuparea posturilor didactice scoase la concurs se urmează prevederile procedurii *DESFĂȘURAREA CONCURSURILOR DE OCUPARE A POSTURILOR DIDACTICE*, cod: 6.2.02.

Personalul didactic care activează în programele de învățământ la distanță se perfecționează în conformitate cu prevederile procedurii *PERFEȚIONAREA PERSONALULUI IMPLICAT ÎN PROGRAMELE ID*, cod: PP-6.2.03.

### 6.3. INFRASTRUCTURA

Resursele de infrastructură necesare funcționării sistemului de managementul calității sunt identificate și asigurate după cum urmează:

a) Universitatea își desfășoară activitatea didactică și de cercetare în următoarele locații: Clădirea R situată în Târgu-Mureș, , str. Nicolae Iorga nr.1; Clădirea A situată în Târgu-Mureș, str. Nicolae Iorga nr.1; Clădirea B situată în Târgu-Mureș, P-ța Republicii nr. 38; Clădirea C situată în Târgu-Mureș str. Livezeni nr. 69; Clădirea D situată în Târgu-Mureș str. Livezeni nr. 69; Clădirea E situată în Târgu-Mureș, str. Plutelor nr.2 (complex Mureșul), care sunt necesare asigurării serviciilor prestate la nivelul cerințelor sistemului de managementul calității reglementat de prezentul manual. Spațiile de căminizare sunt: căminul studentesc nr. 1 din str. Căprioarei nr. 4, căminul studentesc nr. 4 situat în Tg. Mureș str. N. Grigorescu nr. 15. Alte spații oferite studenților sunt: sala de sport (clădirea F), situată în Târgu-Mureș, P-ța Republicii nr. 38; sala A011 – Liga studentescă; sala C16 sediul AIESEC, clădirea E, strada Plutelor (complex de agrement Week-end).Disponerea acestora la nivelul municipiului Târgu-Mureș este prezentată în Anexa A;

b) Sălile de curs, laboratoarele, sălile de seminar și atelierile sunt dotate cu toate echipamentele necesare prestării serviciilor educaționale de învățământ superior: aparate de proiecție, standuri pentru experimentări, calculatoare, software, utilaje pentru practica productivă;

c) Sunt disponibile mijloacele de transport și comunicare necesare pentru buna desfășurare a serviciilor prestate;

d) Existența întregii infrastructuri precizate se poate dovedi prin documentele de inventar ale universității.

Acestea sunt documentate în procedura de proces *MANAGEMENTUL RESURSELOR MATERIALE*, cod: PP-6.3.01.

Fondul de carte și bibliotecile UPM sunt organizate în conformitate cu prevederile procedurii *ORGANIZAREA ȘI GESTIONAREA BIBLIOTECII*, cod: PP-6.3.02.

### 6.4. MEDIUL DE LUCRU

Condițiile și reglementările legale sau de altă natură referitoare la securitatea muncii și la protecția mediului sunt cunoscute și sunt respectate strict în cadrul Universității.

Responsabilitatea punerii în practică a acestor aspecte este alocată, în cadrul universității, titularilor de disciplină care în prima lucrare de laborator efectuează instructajul de protecția muncii consemnat în fișele individuale de instruire ale studenților.

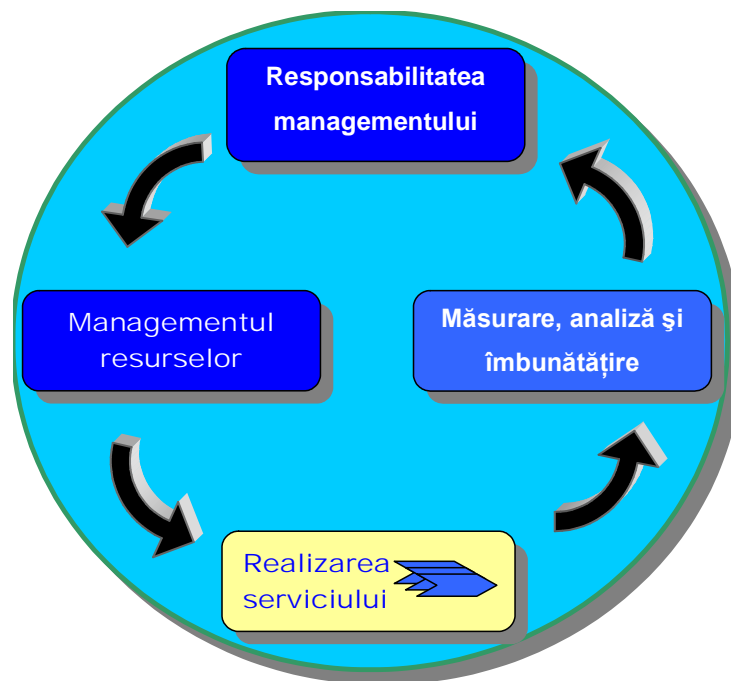
Documentele de referință sunt transmise de juristul din cadrul Oficiului juridic iar inspectarea periodică a modului cum acestea sunt respectate revine responsabilului cu protecția muncii/mediului.

O atenție deosebită se acordă în cadrul universității pentru verificarea anuală prin controale medicale a stării de sănătate a cadrelor didactice.




# 7

## REALIZAREA PROCESELOR DE ÎNVĂȚĂMÂNT ȘI CERCETARE



### 7.1. PLANIFICAREA REALIZĂRII PROCESELOR

Planificarea realizării proceselor de învățământ este documentată prin Planul Calității elaborat de responsabilul de specializare. Acesta cuprinde prevederi pentru cel puțin următoarele aspecte:

	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 42 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

- Obiectivele calității și cerințele pentru procesul de formare profesională din cadrul fiecărei specializări în parte,
- Procesele necesare pentru realizarea serviciului documentate prin *Procedurile de proces*,
- Activitățile de verificare, examinare și criteriile de acceptabilitate,
- Înregistrările necesare pentru a furniza încredere în conformitatea proceselor.

## 7.2. PROCESE REFERITOARE LA CLIENT

### 7.2.1. DETERMINAREA CERINȚELOR REFERITOARE LA SERVICIU

Înainte de acceptarea unui contract cu clientul, universitatea identifică și include în proiectul de contract (sau orice alt document de colaborare) următoarele aspecte:

- a) cerințele specifice ale clientului, necesare a fi îndeplinite atât în decursul programului educațional cât și prin servicii adiționale pentru studenți;
- b) cerințele care nu sunt solicitate explicit de client dar care sunt necesare pentru efectuarea unui serviciu adecvat;
- c) cerințele referitoare la respectarea unor reglementări statutare, legale sau de alte natură și care au legătură cu serviciul prestat;
- d) orice altă cerință adițională și care se consideră că are legătură cu serviciul prestat.


Responsabilitatea includerii cerințelor precizate revine în cadrul universității Rectoratului / Decanatelor / Oficiului juridic.

Cerințele legale și reglementare pentru serviciu/produs sunt cuprinse în următorul tabel:

Serviciul UPM	Specificația pentru serviciu
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoarea adăugată obținută de student la absolvirea programului de studiu care constă în abilități/competențe profesionale concretizate într-un nivel de pregătire cu recunoaștere prin înscrisuri oficiale cum ar fi: Diploma de Licență, Diploma de curs postuniversitar, Diploma de Master.</li> </ul>	Contract de școlarizare Contract de studii Plan de învățământ Documente MECI și ARACIS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rezultatele activității de cercetare științifică care constau în brevete de invenție, lucrări publicate la congrese/manifestări științifice, raport de grant</li> </ul>	Contract de grant Documente UEFISCU

### 7.2.2. ANALIZA CERINȚELOR PENTRU SERVICIU

Cerințele pentru serviciu sunt determinate la nivelul interfeței piața forței de muncă – universitate prin examinarea cererilor și exigențelor pieței forței de muncă față de formarea profesională în domeniile inginerie, științe, litere, juridic, administrativ în conformitate cu procedura de proces *DETERMINAREA ȘI ANALIZA CERINȚELOR CLIENȚILOR*, cod: PP-7.2.01.

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 43 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

Competența contactului cu piața forței de muncă, exprimat prin planul de învățământ, revine conducerilor Facultăților. Inițiativele altor colaboratori (de exemplu, cele ale absolvenților recent) sunt de dorit și, în măsura în care au sens, se iau în considerare.

Pentru conformitatea conținutului programelor diferitelor activități didactice, considerate în mod individual, este responsabil titularul fiecărei discipline.

În execuția unui serviciu pentru client (de exemplu cu ocazia propunerii unei oferte de școlarizare) se stabilește un responsabil al canalului de comunicare, care se asigură că:

- Cerințele pentru serviciu sunt definite,
- Cerințele contractului sau comenzii, altele decât cele anterior exprimate sunt rezolvate,
- Universitatea are capacitatea să îndeplinească cerințele definite.

Decizia finală în legătură cu capacitatea universității de a îndeplini cerințele specificate revine Rectorului.

Datorită specificității domeniului de activitate, la analiza cerințelor se iau totdeauna în considerare cerințele sau restricțiile care ne sunt transmise și de alte părți interesate de rezultatele activității noastre, cum sunt: agenți economici, organismele administrative, populația județului Mureș și a județelor învecinate. Căutăm întotdeauna să avem o înțelegere cât mai completă a tuturor cerințelor care apar la realizarea unui serviciu, fie din partea clienților, fie din alte părți interesate de acestea.

### **7.2.3. COMUNICAREA CU CLIENTUL**

Pentru fiecare serviciu sunt stabilite canale de comunicare cu clientul pentru consolidarea nivelului de cunoștințe sau pentru perfecționarea în continuare a acestora tot de către universitate.

Comunicarea are în vedere informații referitoare la activitățile didactice destinate formării profesionale inițiale, oferirii de noi activități didactice opționale sau facultative, temele lucrărilor de licență respectiv ale disertațiilor, precum și la continuarea formării profesionale, la evoluția pieței forței de muncă.


Pentru a realiza deschiderea necesară înspre client, în cadrul universității sunt funcționale următoarele interfețe de comunicare:

- a) Interfața prin care se obțin și se comunică toate informațiile necesare referitoare la admiterea în universitate;
- b) Interfața prin care se obțin informațiile și se realizează comunicarea cu studenții pe parcursul programului educațional;
- c) Interfața prin care se obțin informații de feed-back de la absolvenți, inclusiv eventualele sugestii ale acestora și prin care sunt informați despre oferta de programe postuniversitare;
- d) Interfața prin care se obțin și se comunică cu agenții economici din regiune.

Universitatea se asigură că orice material promoțional, documentație referitoare la activitățile sale, cifre de școlarizare, planuri de învățământ și rezultatele sondajelor aplicate clienților sunt exacte și corecte la momentul publicării.

În momentul înscrierii la Universitatea “Petru Maior”, studentului îi sunt oferite informațiile necesare pentru a-l asigura că va fi capabil să beneficieze la potențialul maxim de activitățile educaționale pe care le va urma.

În vederea facilitării comunicării este alcătuită o bază de date cu adresele studenților și ale absolvenților care se gestionează la decanatele facultăților. Baza de date cu adresele agențiilor economice din regiune se gestionează la rectorat.

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 44 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

În ceea ce privește informațiile de continuare a formării profesionale, decanatele facultăților au sarcina să reia contactele cu absolvenții.

Universitatea “Petru Maior” menține înregistrări cu privire la toate aprecierile studenților și absolvenților, inclusiv reclamațiile acestora, în *Registru de reclamații*, în conformitate cu prevederile procedurii de proces *TRATAREA RECLAMAȚILOR/SESIZĂRILOR*, cod: PP-7.2.03.

Procesul de comunicare externă este definit în procedura de proces *MANAGEMENTUL COMUNICĂRII*, cod: PP-7.2.02.

## **7.3. PROIECTARE ȘI DEZVOLTARE**

### **7.3.1. PLANIFICAREA PROIECTĂRII ȘI DEZVOLTĂRII**

Manualul de proceduri al universității conține proceduri pentru planificarea, revizuirea și dezvoltarea activităților didactice și de cercetare științifică în funcție de necesități, precum și pentru evaluarea competențelor și/sau nevoilor de dezvoltare în concordanță cu cerințele celor două tipuri de activități.

Planurile de învățământ sunt elaborate în conformitate cu politicile de calitate ale universității și avizate de Senatul universității.

Proiectarea și dezvoltarea planurilor de învățământ sunt planificate conform procedurii de proces *ELABORAREA PLANULUI DE ÎNVĂȚĂMÂNT*, cod: PP-7.3.01. Sunt determinate: etapele proiectării și dezvoltării, analiza, verificarea și validarea care sunt adecvate fiecărei etape, responsabilitățile și autoritatea pentru fiecare plan de învățământ. Aplicarea sistemului de credite transferabile se efectuează în conformitate cu prevederile procedurii *ORGANIZAREA PROCESULUI DE ÎNVĂȚĂMÂNT PE BAZA SISTEMULUI DE CREDITE TRANSFERABILE*, cod: PP-7.3.03.

Sunt menținute sub control interfețele diferitelor funcțiuni implicate prin desemnarea unui Responsabil de specializare pentru fiecare plan de învățământ. Pe măsura ce proiectarea evoluează, elementele de ieșire ale planificării sunt actualizate, după cum este cazul.

În cadrul activității universitare este necesară o dezvoltare permanent inovativă a disciplinelor. Din acest punct de vedere se face distincție între o disciplină inclusă deja în planul de învățământ și o disciplină nouă care trebuie introdusă în planul de învățământ, la acest ultim aspect referindu-se secțiunea de față.


Conducerea catedrei evaluează ideea configurării unei noi discipline, stabilește titularul disciplinei și determină prin discuții cu titularul și cu compartimentul calitate, cerințele calității. În baza acestor elemente se proiectează programa analitică conform procedurii de proces *ELABORAREA PROGRAMEI ANALITICE*, cod: PP-7.3.02.

Materialele de studiu destinate învățământului la distanță sunt revizuite periodic urmând prevederile procedurii *REACTUALIZAREA PERIODICĂ A MATERIALELOR DE STUDIU ID*, cod: PP-7.3.04.

### **7.3.2. DATE DE INTRARE PENTRU PROIECTARE ȘI DEZVOLTARE**

La începutul proiectării unui nou plan de învățământ și/sau la introducerea unei noi discipline într-un plan de învățământ existent se asigură datele și documentele necesare și anume:

- a. cerințele clienților noștri referitoare la planul de învățământ / disciplină;

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 45 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

b. cerințe ale altor organizații (agenți economici, organizații etc.) interesate de planul de învățământ / disciplină;

c. cerințele MECI aplicabile planului de învățământ / disciplinei;

d. cerințele organismului de acreditare a specializărilor ARACIS;

e. informații și date despre alte planuri de învățământ similare dezvoltate în cadrul universității sau de la alte universități din țară și/sau străinătate și la care avem acces;

f. alte cerințe care sunt considerate esențiale pentru conceperea planului de învățământ / disciplinei cum ar fi: literatură de specialitate, publicații științifice etc.

Se caută întotdeauna să se identifice la aceste date și informații elementele care nu sunt clarificate suficient, sunt ambigue sau contradictorii, pentru a le pune în acord.

### **7.3.3. ELEMENTE DE IEȘIRE ALE PROIECTĂRII ȘI DEZVOLTĂRII**

Elementele de ieșire ale concepției planului de învățământ și/sau a ofertei de discipline sunt furnizate astfel încât să poată fi verificate în raport cu elementele de intrare. Aprobarea, înainte de difuzare, confirmă faptul că planului de învățământ realizat / disciplina nou introdusă:

- satisface cerințele cuprinse în elementele de intrare,
- furnizează date corespunzătoare pentru planificarea activităților didactice (ore curs, seminar/laborator),
- conține sau face referire la criteriile de promovare a studentului,
- specifică valoarea adăugată obținută în urma parcurgerii specializării/disciplinei.

### **7.3.4. ANALIZA PROIECTĂRII ȘI DEZVOLTĂRII**

În etapele adecvate, prevăzute în documentele de planificare, sunt efectuate analize ale concepției planului de învățământ și/sau a ofertei de discipline pentru a se determina:

- dacă planul de învățământ și/sau oferta de discipline se dezvoltă în acord cu cerințele și așteptările inițiale ale clientului,
- dacă identifică orice probleme și propune acțiunile necesare.

Rezultatele acestor analize sunt înregistrate în *Rapoarte de analiză*.

### **7.3.5. VERIFICAREA PROIECTĂRII ȘI DEZVOLTĂRII**

În cursul proiectării planului de învățământ și/sau a ofertei de discipline la stadiile prevăzute în documentele de planificare, este efectuată verificarea pentru a se asigura că elementele de ieșire din fazele de proiectare efectuate îndeplinesc cerințele intrărilor proiectării și dezvoltării.


Când este cazul, modificările programelor analitice ale disciplinelor, sunt controlate de către Decanul Facultății în concordanță cu politicile de calitate ale universității.

Specificățiile unei activități didactice pot suferi modificări minore pe parcursul desfășurării acesteia în concordanță cu necesitățile exprimate ale studenților și cu politicile de calitate ale universității.

Rezultatele verificărilor sunt înregistrate.

### **7.3.6. VALIDAREA PROIECTĂRII ȘI DEZVOLTĂRII**

Prin Senatul Universității sunt menținute și implementate proceduri prin care se asigură validarea activităților didactice înainte de începerea acestora.

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 46 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

Validarea este efectuată de către Catedră, Consiliul de Facultate și Senat, de regulă la finalizarea proiectării cu scopul de a se asigura că planul de învățământ este capabil să satisfacă cerințele specificate.

Disciplinele nou introduse în planul de învățământ sunt validate de Catedră.

La fiecare nivel de validare toate hotărârile și concluziile sunt înregistrate într-un *Proces verbal de validare*.

### **7.3.7. CONTROLUL MODIFICĂRILOR ÎN PROIECTARE ȘI DEZVOLTARE**

Modificările de concepție parcurg același proces ca și cel aferent unei noi concepții.

Modificările identificate ca fiind necesare sunt analizate, verificate și validate înainte de implementarea lor. Analiza modificărilor evaluează efectul modificărilor asupra seriilor de studiu în derulare.

Înregistrări ale analizelor efectuate pentru aprobarea modificărilor precum și a deciziilor luate cu această ocazie sunt înregistrate în *Procesul verbal de analiză a modificării planului de învățământ*.

## **7.4. APROVIZIONARE**

### **7.4.1. PROCESUL DE APROVIZIONARE**

În plan didactic în această secțiune sunt descrise competențele și activitățile care trebuie derulate pentru a se satisface cerințele formulate în vederea admiterii candidaților la Universitate. Admiterea are loc în conformitate cu procedura *ORGANIZAREA ȘI DESFĂȘURAREA EXAMENULUI DE ADMITERE*, cod: PP-7.4.01.


Sub patronajul Rectorului în intervalul iulie-septembrie a fiecărui an se organizează concurs de admitere la fiecare specializare din cadrul universității. Acesta stabilește componența comisiilor de admitere. Criteriile de selecție sunt publicate în avans cu minimum 6 luni față de intervalul stabilit pentru admitere în concordanță cu Politica calității universității.

Înregistrarea candidaților admiși se face pe formularul *Rezultatele admiterii*, afișat la avizierul universității.

Achiziționarea resurselor materiale este coordonată de Directorul General Administrativ al Universității. Aceasta se efectuează în concordanță cu reglementările în vigoare ale MECI, ale Universității “Petru Maior” și cu Politica referitoare la calitate a universității, în conformitate cu procedura *APROVIZIONARE*, cod: PP-7.4.02.

Procedurile de achiziționare au rolul de a asigura și controla calitatea bunurilor și serviciilor achiziționate care au o legătură directă cu calitatea activităților didactice și de cercetare științifică. Directorul General Administrativ are autoritatea de a întocmi și utiliza *Lista furnizorilor aprobați*, cod: F-7.4.02-01, în baza criteriilor de selectare stabilite de Universitate, care pot fi:

- sistem de management al calității;
- frecvența apariției neconformităților;
- condiții de livrare;
- respectarea termenelor de livrare;
- condiții de plată;
- stabilirea prețului;

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 47 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

- discount-uri acordate.

Selectarea furnizorului pentru un anumit produs sau serviciu se face dintre furnizorii care obțin punctajul maxim prin adunarea notelor obținute la criteriile precizate mai sus, notate în conformitate cu grila din formularul *Chestionar de evaluare furnizori*, cod: F-7.4.02-02. Anual, sau mai des dacă este nevoie, se procedează la reevaluarea și selectarea furnizorilor.

Bunurile și serviciile achiziționate sunt selectate și ulterior comandate printr-o comandă specială care specifică datele tehnice și de identificare exacte. Înainte de lansarea comenzii oficiale, selecția este aprobată de către departamentele autorizate ale universității.

După achiziționarea bunurilor comandate, se execută controlul acestora pentru a verifica conformitatea cu specificațiile din comandă. Înainte ca bunurile să fie date în uz, acestea se înregistrează în gestiune. Autoritatea de a o aproba cheltuielile pentru achiziționarea de resurse materiale aparține Rectorului universității.

### **7.4.2. INFORMAȚII REFERITOARE LA APROVIZIONARE**

În plan didactic ofertele de admitere elaborate de Facultăți se transmit furnizorilor: liceele din județul Mureș și județele limitrofe, mass-media, prin grija Cancelarului, după ce acestea au fost avizate de Consiliul de Administrație. Acestea cuprind date concrete referitoare la specializări, număr de locuri, perioada și criteriile de admitere.

Pentru resursele materiale comenzile de aprovizionare se transmit furnizorilor, cuprinzând date concrete și complete referitoare la:

- Cerințe privind calitatea produselor / serviciilor (caracteristici tehnice), criteriile de acceptare, metode, echipamente;
- Mod de ambalare și transport;
- Cerințe privind calificarea personalului;
- Cerințe privind sistemul de management al calității pentru organizația furnizorului.

Comenzile / contractele sunt verificate din punct de vedere al corectitudinii și completitudinii de responsabilul procesului de aprovizionare și aprobate de Rector. Modificările acestora se supun aceluiași reguli, înainte de a fi transmise furnizorilor.

### **7.4.3. VERIFICAREA PRODUSULUI APROVIZIONAT**


În plan didactic pentru fiecare specializare se organizează concurs de admitere, în care se precizează:

- Modalitatea de examinare;
- Durate de examinare;
- Numărul de subiecte;
- Nota minimă de promovare.

Ca document de acces la studii se consideră contractul studentului cu facultatea. El se completează cu disciplinele obligatorii, opționale și facultative din planul de învățământ.

Pentru alegerea disciplinelor opționale sau facultative organizația informează studenții cu privire la:

- *titularul disciplinei și colaboratorii săi din cadrul disciplinei din punctul de vedere al:* studiilor universitare și post-universitare și al titlului științific, experienței practice dovedite;
- *conținutul disciplinei în ceea ce privește:* volumul de activitate necesar pentru parcurgerea disciplinei; legătura cu cerințele pieței forței de muncă.

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 48 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

Verificarea produsului aprovizionat se aplică și pe parcursul programului de studiu prin activitățile de examinare planificate în cursul procesului de formare profesională.

Conducerea Facultății este responsabilă de admiterea sau neadmiterea studenților la studiul fiecărei discipline în conformitate cu cerințele de calitate. În caz de neadmitere, conducerea Facultății precizează studentului, înainte de începerea anului universitar, care sunt examenele lipsă și de diferență care trebuie susținute și informează titularii de disciplină cu privire la această problemă. Toate aceste activități se documentează prin documentele de acces la studii.

În cazul resurselor materiale aprovizionate se stabilesc modalitățile de recepție a acestora, prin întocmirea unor Planuri de control, în care se menționează:

- ce se verifică și criteriile de acceptare;
- metoda de verificare;
- unde se face verificarea;
- cine face verificarea;
- responsabilități și competențe;
- înregistrările calitate corespunzătoare.

În cazurile în care organizația sau clientul acesteia stabilește ca verificarea produsului să se facă la furnizor, modalitățile de verificare și de aprobare ale acestuia sunt cuprinse în informațiile referitoare la aprovizionare, care sunt comunicate furnizorului.

## **7.5. FURNIZARE DE SERVICII**

### **7.5.1. CONTROLUL FURNIZĂRII SERVICIULUI**

#### **► Programare, modalități de predare și revizuirea cursurilor**

Activitățile didactice ale Universității se derulează astfel:

- pe parcursul a 3-4 ani, în cadrul învățământului universitar de licență forma de învățământ de zi, cu frecvență redusă sau la distanță;
- pe parcursul a 1-2 ani, în cadrul învățământului postuniversitar de masterat forma de învățământ de zi sau la distanță;
- pe parcursul a 2 luni-1 an, în cadrul cursurilor de specializare postuniversitare,


în conformitate cu procedurile de proces *DESFĂȘURAREA ACTIVITĂȚILOR DIDACTICE*, cod: PP-7.5.01 și *PREGĂTIREA ȘI DESFĂȘURAREA PRACTICII STUDENȚILOR*, cod: PP-7.5.02.

Studenților li se pune la dispoziție structura și programarea activităților didactice pentru fiecare an universitar și semestru, prin planificare pe orar. De asemenea, pentru fiecare disciplină prevăzută în planul de învățământ, studenții primesc informații privind conținutul, structura și evaluarea cunoștințelor de la titularul disciplinei.

Titularul de disciplină concepe notele de curs și susține prelegerile, asigură suportul pentru prelegeri (curs tipărit, note de curs scrise, manuale, bibliografie – toate accesibile), concepe tematica și structura activităților didactice aplicative, asigură suportul acestora din urmă împreună cu colaboratorii săi – atunci când este cazul - singur, respectă orarul tuturor activităților didactice, pregătește, planifică, organizează și desfășoară în condiții reglementate activitățile de examinare prevăzute prin planurile de învățământ.

Colaboratorii titularului de disciplină concep tematica și structura activităților didactice aplicative împreună cu titularul de disciplină, concep suportul activităților didactice aplicative, singuri sau – atunci când este cazul – împreună cu titularul de disciplină, susțin activitățile didactice aplicative, respectă orarul acestora și se implică în pregătirea,



 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 49 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

planificarea, organizarea și desfășurarea activităților de examinare potrivit celor stabilite de titularul de disciplină.

Activitatea cadrelor didactice se desfășoară în conformitate cu *Statul de funcțiuni* și *Fișa post cadru didactic*, alcătuite prin respectarea prevederilor procedurii de proces *ELABORAREA STATELOR DE FUNCȚIUNI*, cod: PP-7.5.03

Conducerea facultății / catedre și compartimentul calitate controlează transpunerea măsurilor de corecție care rezultă din audit.

Formarea profesională a studenților se realizează și se documentează prin utilizarea instrucțiunilor și a documentelor prevăzute.

Periodic, Consiliul calității, împreună cu o echipă formată din specialiști în domeniile vizate, efectuează analize ale tuturor aspectelor disciplinelor de învățământ.

Rezultatele analizate se prezintă anual într-o ședință a Senatului universității.

#### ► **Asistența socială și alte servicii adiționale pentru studenți**

Universitatea “Petru Maior” oferă în limitele resurselor, burse de studii și ajutor social studenților îndreptățiți a le primi. Modul de acordare a acestor burse și ajutoare este reglementat prin Proceduri și instrucțiuni specifice în concordanță cu regulamentele universității.

Universitatea “Petru Maior” oferă studenților consiliere pentru procesul de învățare și dezvoltare a carierei prin Centrul de Consiliere și Orientare în Carieră.

Serviciile suport sunt analizate periodic și modificate în funcție de cerințe și limita resurselor materiale disponibile în vederea satisfacerii nevoilor exprimate de clienți.

#### ► **Modalități de efectuare a cercetării științifice**

Activitatea de cercetare științifică se desfășoară în cadrul Universității în următoarele moduri:

- prin centrele de cercetare constituite în catedre;
- prin laboratoare specializate asociate universității și centrelor de cercetare de la nivelul catedrelor;
- prin colective de cercetare constituite cu ocazia contractelor și programelor de cercetare obținute de către cadrele didactice ale universității.

În activitatea de cercetare științifică sunt angrenate cadrele didactice, personalul tehnic, personalul administrativ și studenți cu rezultate deosebite.


Activitatea de cercetare științifică se desfășoară în baza procedurii de proces *MANAGEMENTUL ACTIVITĂȚILOR DE CERCETARE ȘTIINȚIFICĂ*, cod: PP-7.5.04.

## **7.5.2. VALIDAREA PROCESELOR DE FURNIZARE DE SERVICII**

Universitatea “Petru Maior” menține și implementează proceduri prin care să asigure validarea activităților didactice înainte de începerea acestora. Când este cazul, modificările programelor analitice, sunt controlate de către Biroul Consiliului Facultății în concordanță cu politicile de calitate ale Facultății.

Specificățiile unei activități didactice pot suferi modificări minore pe parcursul desfășurării acestuia în concordanță cu necesitățile exprimate ale studenților și cu politicile de calitate ale Facultății.

Statutul examinării constă, pe de o parte, în desfășurarea activităților de examinare de așa manieră încât să permită persoanei examinate să demonstreze gradul în care stăpânește

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 50 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

ansamblul de cunoștințe asociat segmentului examinat iar, pe de altă parte, în asigurarea desfășurării tuturor activităților de examinare prevăzute în *Regulamentul de desfășurare a examenului de admitere, Regulamentul intern, Regulament privind organizarea și desfășurarea examenelor de finalizare a studiilor în învățământul superior*. Activitățile de examinare prevăzute în *Regulament privind activitatea profesională a studenților și sistemul de credite transferabile*.

În fiecare caz notarea va face posibilă evidențierea, într-o scară de valori prestabilită, a gradului în care persoana examinată stăpânește ansamblul de cunoștințe asociat segmentului examinat. Rezultatele notării se consemnează în cataloagele de examinare.

### **7.5.3. IDENTIFICARE ȘI TRASABILITATE**

#### **• Înregistrarea studenților și activităților didactice**

UPM are proceduri pentru evidența studenților, a documentelor aparținătoare studenților, precum și a activităților didactice.

Toți studenții sunt înregistrați cu un număr unic de înregistrare, numărul matricol care servește ca bază unică de identificare. Documentele studenților sunt documentele asociate admiterii studenților la studii (documente de admitere), documentele studiilor efectuate (examinărilor) și documentele susținerii examenului de licență.

Activitățile didactice au coduri de înregistrare unice. Evidența performanțelor universitare realizate se efectuează în conformitate cu procedurile specifice.

Documentele de evaluare și testare utilizate în cadrul universității sunt în conformitate cu legislația în vigoare, cu normele stabilite de către MECI, cu reglementările prevăzute în Carta Universității și cu cerințele Sistemului de Management al Calității.

Universitatea “Petru Maior” întocmește și păstrează documentele de înregistrare a rezultatelor școlare pentru toți studenții înmatriculați, pentru toate disciplinele și formele de învățământ parcurse prin registrul matricol, registre de evidență și prin carnetul de student.

Înregistrările sunt păstrate atât în documentele oficiale ale universității, cât și în bazele de date în format electronic.

Rezultatele evaluărilor studenților, precum și ale altor forme agreeate de evaluare, sunt analizate în raport cu nivelul de performanță proiectat pentru fiecare disciplină în vederea asigurării conformității cu standardele de calitate specificate în programele analitice.

Pentru corectitudinea și integritatea operațiilor de identificare a documentelor și studenților, sunt responsabili titularii de disciplină și conducerile facultăților.

Trasabilitatea procesului de formare profesională a fiecărui student se realizează pe toată durata de formare profesională.

#### **• Înregistrarea echipamentelor și materialelor**


UPM utilizează proceduri specifice pentru a menține trasabilitatea echipamentelor și materialelor în conformitate cu cerințele administrative și legislative în vigoare prin fișe de inventar și coduri cu bare marcate pe obiectele de inventar.

Se asigură că toată corespondența aferentă Universității este înregistrată și este repartizată destinatarilor.

### **7.5.4. PROPRIETATEA CLIENTULUI**

Se identifică proprietatea clientului prin documentele de studii depuse la universitate cu ocazia admiterii: diploma de bacalaureat, diploma de licență, documente de stare civilă etc.

Sunt stabilite regulile de identificare, verificare, păstrare și protejare a acestora.

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 51 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

De asemenea sunt stabilite modalitățile de comunicare și înregistrările calității corespunzătoare, pentru situațiile în care documentele puse la dispoziție de client sunt: deteriorate, pierdute sau sunt improprii pentru utilizare.

### **7.5.5. PĂSTRAREA PRODUSULUI**

Păstrarea nivelului de pregătire dobândit de studenți pe durata procesului de formare profesională până la absolvire nu necesită îndeplinirea unor cerințe speciale.

## **7.6. CONTROLUL MIJLOACELOR DE MĂSURARE ȘI MONITORIZARE**

Această secțiune reglementează supravegherea tuturor mijloacelor de examinare asociate domeniului de formare profesională.

Prin mijloace de examinare se înțelege:

- mijloacele de examinare asociate examenului de admitere;
- mijloacele de examinare asociate ciclului I și II: enunțurile subiectelor din cazul examinărilor scrise, lista subiectelor care compun obiectul examinării orale, biletele de examinare orală, enunțurile temelor de casă și enunțurile proiectelor;
- mijloacele de examinare asociate examenelor de diplomă.

Prin procurarea mijloacelor de examinare se înțelege elaborarea de mijloace de examinare.

Mijloacele de examinare asociate examenului de admitere se tratează conform *Regulamentului de desfășurare a examenului de admitere*.

Mijloacele de examinare asociate examenelor de diplomă se tratează conform *Regulament privind organizarea și desfășurarea examenelor de finalizare a studiilor în învățământul superior* și a procedurii *ORGANIZAREA ȘI DESFĂȘURAREA EXAMENELOR DE FINALIZARE A STUDIILOR*, cod: PP-7.6.02.


Alte mijloacelor de examinare se tratează după cum se prezintă în paragrafele următoare.

Fiecare titular de disciplină poartă răspunderea procurării și administrării tuturor mijloacelor de examinare de la disciplină. Colaboratorii titularului de disciplină contribuie la procurarea mijloacelor de examinare într-o formă preliminară sau finală în acord cu titularul de disciplină. Elaborarea subiectelor din cazul examinărilor scrise și a biletelor de examinare orală nu este publică. Lista subiectelor care compun obiectul examinării orale poate deveni publică cu acordul titularului de disciplină. Restul mijloacelor de examinare sunt publice și se afișează în timp util prin respectarea prevederilor procedurii *DESFĂȘURAREA EXAMENELOR CU STUDENȚII ȘI CURSANȚII*, cod: PP-7.6.01.

Mijloacele de examinare se concep într-un format prestabilit și se păstrează de către fiecare titular de disciplină. Întrebările de examinare orală puse de către titularul de disciplină și de colaboratorii acestuia, în afara enunțurilor de pe bilete, nu sunt supuse operației de documentare, păstrare și administrare.

Metodele de examinare utilizate pentru fiecare disciplină și formă de învățământ sunt analizate periodic de către Consiliul Calității și echipa formată din experți în domeniile vizate, urmărindu-se validitatea și eficacitatea acestora.

În situații specifice (burse externe, programe de cercetare etc.) studenții sunt testați și evaluați în conformitate cu cerințele organismelor externe implicate.

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 52 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

### ***Resurse materiale***

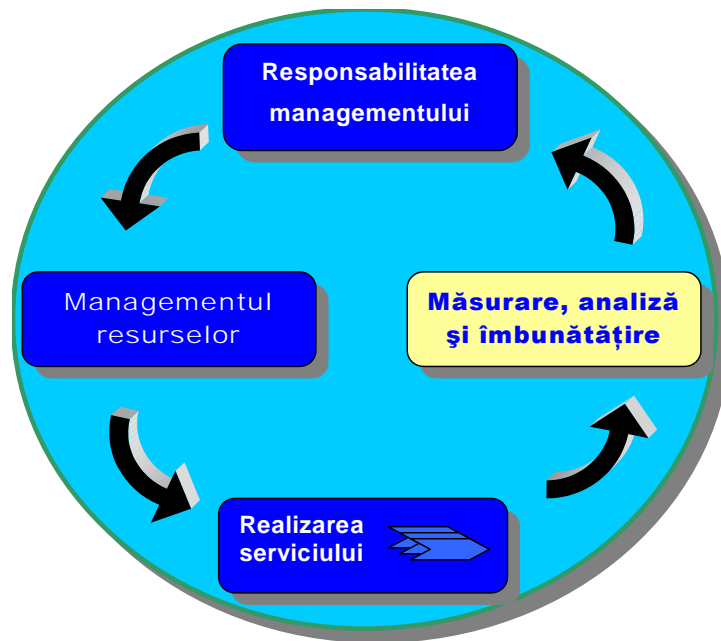
Gradul de conformitate al parametrilor de funcționare ai echipamentelor universității cu specificațiile din documentația de bază se stabilesc în concordanță cu scopul și natura utilizării acestora.

Responsabilitatea pentru stabilirea și menținerea gradului de conformitate este în sarcina personalului specializat, în colaborare cu cadrele didactice și Șefii de catedră.

Echipamentele identificate a fi neconforme la oricare din etapele inspecției sunt scoase din uz și/sau marcate în mod clar în vederea prevenirii utilizării acestora în procesele educaționale și de cercetare științifică în desfășurare, până la data efectuării reparațiilor necesare.

# 8


## MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE



### 8.1. GENERALITĂȚI

Universitatea “Petru Maior” a pus la punct și are implementat un proces de monitorizare, măsurare și îmbunătățire continuă a proceselor și serviciilor efectuate. Scopul urmărit în acest sens este:

- demonstrarea efectuării unor servicii care sunt conforme cu cerințele clienților;
- asigurarea că sistemul de management al calității din cadrul universității este eficace;

	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 54 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

- c) obținerea unei eficiențe sporite a sistemului de management al calității prin crearea unui climat de îmbunătățire continuă în cadrul universității.

## **8.2. MONITORIZARE ȘI MĂSURARE**

### **8.2.1. SATISFAȚIA CLIENTULUI**

Unul dintre mijloacele utilizate de universitate pentru a măsura performanțele propriului sistem de management al calității îl reprezintă măsurarea satisfacției clientului. Universitatea “Petru Maior” culege, înregistrează și menține informațiile despre satisfacția sau insatisfacția clientului, pe toată perioada de formare profesională, începând cu analiza cerințelor clientului și terminând cu analiza reclamațiilor.

Universitatea “Petru Maior” are și continuă să obțină recomandări ale unor clienți care declară satisfacția lor în legătură serviciile sale, urmând procedura *MONITORIZAREA SATISFAȚIEI CLIENTULUI*, cod: PP-8.2.01.

În acest sens, am pus la punct un *Chestionar de evaluare a satisfacției studenților*, la care sunt rugați periodic studenții noștri să răspundă. Prin prelucrarea și cotearea răspunsurilor primite, se evaluează rezultatele obținute prin ochii clienților, referitor la percepția asupra performanței serviciului pe scara 1 (serviciu foarte prost) – 5 (serviciu excelent).

Datele obținute din aceste evaluări sunt utilizate după cum este precizat la punctul 8.4.

### **8.2.2. AUDITURI INTERNE**

Auditurile interne ale calității sunt efectuate în conformitate cu standardul SR EN ISO 19011:2003 – *Ghid pentru auditarea sistemelor de management al calității și/sau al mediului*, cu scopul de a determina dacă sistemul de management al calității din cadrul universității:

- a) este conform cu cerințele legale și cerințele ARACIS,
- b) este conform cu cerințele standardului de referință SR EN ISO 9001:2008 și cu cerințele și obiectivele pe care și le-a propus Universitatea “Petru Maior” în legătură cu acesta,
- c) este efectiv implementat și menținut cu eficacitate.


Auditurile interne servesc menținerii în vigoare și îmbunătățirii eficienței sistemului de management al calității și adaptării sistemului la noi cerințe.

La prima analiză efectuată de management, în luna noiembrie a fiecărui an universitar, Rectorul aproba *Programul auditurilor interne* pentru anul universitar respectiv. Programul cuprinde toate activitățile și procesele universității. Frecvența auditurilor este stabilită în funcție de importanța și performanțele proceselor planificate pentru a fi auditate, precum și de rezultatele evidențiate de auditurile anterioare.

Uzual, criteriile după care sunt selectate zonele de auditat sunt următoarele:

- sunt auditate prioritar și cel puțin o dată pe an activitățile și procesele didactice;
- sunt incluse în planul de audit cel puțin o dată pe an fiecare activitate implicată în procesele reglementate de prezentul manual;
- trebuie să fie auditate în mod obligatoriu procesele sau activitățile unde s-au evidențiat neconformități majore la auditul precedent;
- trebuie supuse auditului activitățile care au responsabilitate directă asupra aspectelor reclamate prioritar de studenți.

Auditul intern din cadrul universității se efectuează de corpul de auditori format în acest sens și care trebuie să fie obiectiv și imparțial (nefiind implicat în auditul propriei activități) sau de un auditor extern, angajat special în acest sens prin grija Reprezentantului Managementului pentru Calitate și a Rectorului.

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 55 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

Responsabilitatea planificării auditului și a punerii în aplicare a acestui plan este alocată Directorului Calitate. Tot prin grija acestuia sunt prezentate rezultatele auditului funcțiilor și șefilor din zonele auditate.

Procedura documentată *AUDIT INTERN*, cod: PS-8.2.2, este referința pentru desfășurarea auditurilor, asigurarea independenței acestora, înregistrarea și raportarea rezultatelor. Responsabilii sectoarelor auditate au obligația de a iniția acțiuni corective pentru deficiențele descoperite în timpul auditului în zona lor de activitate.

Rezultatele auditurilor interne sunt înregistrate într-un *Raport de audit intern* din care trebuie să reiasă clar, ca rezultat, starea reală. Descrierile de obiecții trebuie corelate cu formularea de recomandări (măsuri de corecție) de înlăturare a cauzelor. Totodată raportul cuprinde postul care este responsabil cu înlăturarea obiecțiilor precum și termenul următorului audit la care se va analiza executarea măsurilor de corecție.

Destinatarii raportului de audit sunt:

- ◆ conducerea universității/facultății,
- ◆ titularul de disciplină sau persoana a cărei activitate este vizată,
- ◆ departamentul managementul calității.

Raportul de audit este prezentat Rectorului.

Sunt efectuate acțiuni de urmărire pentru a se verifica implementarea acțiunilor corective. Rezultatele acestor verificări se raportează Rectorului.

Rapoartele de audit reprezintă date de intrare pentru analiza efectuată de management.

### **8.2.3. MĂSURAREA ȘI MONITORIZAREA PROCESELOR**

O atenție deosebită se acordă în cadrul Universității “Petru Maior” monitorizării proceselor care fac parte integrantă din sistemul de management al calității prezentat în acest manual. Pentru fiecare din procesele sistemului au fost stabilite metode adecvate de măsurare, care permit universității să evalueze, dar și să demonstreze abilitatea sa de a atinge rezultatele planificate, în conformitate cu procedura de proces *MONITORIZAREA ȘI MĂSURAREA PROCESELOR*, cod:PP-8.2.02.

#### **Evaluarea și testarea intrărilor**

- Evaluarea inițială a clienților

Rezultatele școlare anterioare ale studenților, precum și experiența educațională și de muncă acumulată până la data înscrierii, sunt analizate și evaluate în raport cu criteriile de admitere, în funcție de cerințele specifice ale formei de studii și ale procedurilor stabilite.

- Evaluarea resurselor materiale achiziționate

UPM utilizează proceduri specifice pentru a asigura concordanța echipamentelor și materialelor achiziționate cu specificațiile din comenzile emise către furnizori.

#### **Evaluarea și testarea pe parcursul execuției proceselor**


- Evaluarea și testarea studenților

În timpul semestrelor, se desfășoară activități de testare și evaluare a studenților în concordanță cu cerințele specifice ale fiecărei discipline.

Studenților li se oferă oportunitatea de a-și exprima gradul de satisfacție referitor la progresul realizat după fiecare modul parcurs.

- Evaluarea și testarea personalului

Periodic, se efectuează analiza și evaluarea performanțelor întregului personal al universității (cadre didactice, personal administrativ și personal suport), în conformitate cu standardele de performanță definite de procedurile stabilite.

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 56 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

Atunci când sunt identificate nevoi specifice de dezvoltare profesională a personalului ca urmare a evaluărilor efectuate, se efectuează programe de instruire în conformitate cu procedurile specifice stabilite.

#### **Evaluarea și testarea finală**

Evaluarea și testarea finală se desfășoară pentru fiecare disciplină în conformitate cu cerințele specificate în curriculum, în programele de învățământ și cu procedurile specifice.

În cazul în care studenții nu obțin calificativele necesare promovării până la data încheierii fiecărei discipline, aceștia beneficiază de sesiuni de reexaminare în conformitate cu procedurile stabilite.

După absolvirea fiecărui an, studenții pot întrerupe programul de învățământ, cu obținerea documentelor de studii specificate prin proceduri.

La cerere, studenții pot relua programul pe baza documentelor de studii care atestă absolvirea anilor anteriori.

Atunci când totuși nu se obțin rezultatele planificate, sunt stabilite și puse în aplicare de către funcțiunile responsabile corecțiile sau acțiunile corective necesare, astfel încât conformitatea serviciului prestat în raport cu cerințele să nu fie afectată.

În *ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENT*, cod: PP-5.6.01, se analizează sintetizat rezultatele măsurătorilor proceselor, a monitorizării eficienței acestora.

### **8.2.4. MĂSURAREA ȘI MONITORIZAREA SERVICIULUI**

Caracteristicile de calitate ale serviciului prestat sunt elementele cheie asupra cărora este focalizată atenția universității, aceste caracteristici fiind monitorizate și măsurate.

#### **Examenul de admitere**

Examenul de admitere este destinat stabilirii candidaților acceptați pentru parcurgerea programelor de formare profesională oferite de facultate. Candidații se acceptă pe criterii valorice. Candidații admiși primesc statutul de student al Universității “Petru Maior”. Examenul de admitere se organizează și se derulează în conformitate cu procedura *ORGANIZAREA ȘI DESFĂȘURAREA EXAMENULUI DE ADMITERE*, cod:PP-7.4.01. În cazul în care un candidat nu este acceptat, accesul său la programele de formare profesională este blocat până la susținerea unui nou examen de admitere și acceptarea sa pe baza acestuia.

#### **Activități de examinare în ciclul I și în ciclul II**


Activitățile de examinare în cadrul ciclurilor I și II se derulează potrivit prevederilor *Regulamentului de organizare și desfășurare a procesului de învățământ* și procedura de proces *DESFĂȘURAREA EXAMENELOR CU STUDENȚII ȘI CURSANȚII*, cod: PP-7.6.01. Accesul la studiile dintr-un an de studii este controlat de către decanatele facultăților pe baza îndeplinirii condițiilor conținute de diverse activități de examinare anterioare.

#### **Examenul de licență**

Absolvirea fiecărei forme de învățământ se face pentru fiecare specializare în conformitate cu procedurile de evaluare specifice examenului de licență descrise în *Regulament privind organizarea și desfășurarea examenelor de finalizare a studiilor în învățământul superior* și procedura de proces *DESFĂȘURAREA EXAMENELOR CU STUDENȚII ȘI CURSANȚII*, cod: PP-7.6.01. Studenții care nu au acces la examenul de licență, ca urmare a neacumulării punctelor credit necesare, au posibilitatea de a se supune unor noi activități de examinare din ciclul II de studii.

Promovarea examenului de licență determină eliberarea diplomei de licență de către Secretarul șef al Universității.



 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 57 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

Monitorizarea și măsurarea serviciului se realizează prin efectuarea de comparații cu serviciile oferite de universitățile din țară și din străinătate. Activitățile privind colectarea și prelucrarea informațiilor de pe internet și din vizite directe referitoare la sistemele calității universităților din țară și din străinătate, pentru stabilirea de repere calitative și cantitative (benchmarking), se efectuează în conformitate cu procedura *DESFĂȘURAREA ACTIVITĂȚII DE BENCHMARKING ÎN UNIVERSITATEA “PETRU MAIOR” DIN TÂRGU-MUREȘ*, cod: PP-8.2.03.

Coordonatorii și tutorii disciplinelor din învățământul la distanță sunt evaluați periodic în conformitate cu prevederile procedurii *EVALUAREA PERIODICĂ A PERFORMANȚELOR COORDONATORILOR DE DISCIPLINĂ ȘI ALE TUTORILOR ID*, cod: PP-8.2.04.

Planurile de învățământ la distanță sunt monitorizate urmând procedura *MONITORIZAREA PLANURILOR DE ÎNVĂȚĂMÂNT ID*, cod: PP-8.2.05, iar sistemul tutorial este evaluat în conformitate cu procedura *MONITORIZAREA SISTEMULUI TUTORIAL ȘI DE COMUNICAȚIE BIDIRECȚIONALĂ*, cod: PP-8.2.06.

### **8.3. CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM**

În concordanță cu procesele specifice ale Universității “Petru Maior” neconformitatea este identificată pentru următoarele categorii:

- Activitatea studenților pe parcursul procesului de formare profesională;
- Procese educaționale și de cercetare științifică și procesele auxiliare aferente;
- Materiale și echipamente utilizate direct în procesele educaționale și de cercetare științifică, atunci când acestea nu corespund cerințelor sistemului calității.

Neconformitățile constatate în privința examenului de admitere se tratează conform *Regulamentului examenului de admitere*.

Consiliul calității are responsabilitatea de a modifica o procedură atunci când în cadrul acesteia a fost identificată o neconformitate.

Întregul personal al universității are responsabilitatea de a nominaliza activitățile neconforme.

Conducerea universității, Decanii și Șefii de catedră au sarcina de a asigura identificarea neconformităților și declanșarea activităților corective necesare.


Comitetul de asigurare a calității de la fiecare nivel are responsabilitatea de a ține evidența neconformităților și a modului de îndeplinire a acțiunilor corective.

#### ***Activitatea studenților***

Activitatea și performanțele studenților sunt monitorizate de cadrele didactice. În cazul constatării unei abateri de la calitate cu privire la nivelul de cunoștințe al studentului titularul de disciplină decide dacă datorită nivelului insuficient de cunoștințe studentul trebuie să repete examinarea prin reluarea pregătirii. Pentru a înlătura abaterea constatată studentul trebuie să-l poată contacta pe titularul de disciplină sau să aibă acces la consultații organizate de către acesta.

Studenții care întâmpină dificultăți în îndeplinirea cerințelor specifice ale unei discipline au acces la servicii de consiliere (consultații, pregătire dirijată etc.) în vederea îmbunătățirii nivelului de performanță.

Studenților care nu satisfac cerințele specificate li se oferă oportunitatea reînmatriculării în concordanță cu politica și procedurile de calitate ale universității.

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 58 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

### ***Procesele educaționale și de cercetare științifică și procesele auxiliare aferente***

Funcționarea eficientă a universității se bazează pe monitorizarea sistemelor și procedurilor aferente serviciilor educaționale și de cercetare științifică către clienți, precum și a serviciilor suport.

În cazul constatării unei abateri de la calitate din punctul de vedere al procesului de formare profesională este necesar ca titularul de disciplină, singur sau împreună cu colaboratorii săi, să poarte o discuție cu decanul facultății / departamentului, în cursul căreia să se discute și să se hotărască măsuri de corecție.

Orice abatere de la nivelul de performanță stabilit se include într-un raport de neconformitate, astfel încât procedurile să poată fi evaluate și îmbunătățite.

Reclamațiile clienților sunt înregistrate și arhivate împreună cu documentele care atestă rezolvarea acestora. Aceste documente constituie o parte a documentelor calității și sunt păstrate pe o perioadă de 3 ani.

Departamentul managementul calității este responsabil cu evaluarea reacției reprezentate de rezultatele activităților de examinare a studenților și informează în această privință conducerea facultății / departamentului și titularul de disciplină în cauză asupra stării activităților didactice la care în urma examinărilor rezultă necesitatea unei analize sau a unei intervenții.

### ***Materiale și echipamente utilizate direct în procesele educaționale și de cercetare științifică***

Orice echipament care nu funcționează sau materialele deficitare se înregistrează în documentele specificate de procedurile stabilite și se raportează responsabililor în vederea întreprinderii de acțiuni corective.


Echipamentele și aparatura folosite în activitățile de cercetare este verificată și atestată metrologic în conformitate cu cerințele formulate în cartea tehnică.

O detaliere a autorităților și responsabilităților referitoare la aspectele precizate mai sus se face în procedura *CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM*, cod: PS-8.3-01.

## **8.4. ANALIZA DATELOR**

Universitatea “Petru Maior” colectează și analizează datele corespunzătoare pentru a determina adecvarea și eficiența propriului sistem de management al calității și pentru a identifica îmbunătățirile care îi pot fi aduse. Aceste analize urmăresc în principal creșterea eficacității activităților prin aplicarea conceptului de îmbunătățire continuă. Colectarea datelor se face din următoarele surse de informare:

- Indicatorii de performanță ai proceselor;
- Caracteristicile de calitate ale serviciilor, corelate cu cerințele clienților;
- Gradul de satisfacție al clienților (așa cum acest aspect este reglementat la punctul 8.2.1);
- Gradul de conformitate al serviciilor prestate în raport cu cerințele (așa cum acest aspect este reglementat la punctul 7.2.1);
- Tendințe și direcții noi de dezvoltare în domeniul serviciilor prestate de universitate precum și oportunitățile pentru acțiuni preventive în acest sens;
- Relațiile cu furnizorii;
- Auditurile interne;
- Alte surse (studii de marketing etc.).

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 59 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

Sunt stabilite metodele de prelucrare și analiză a datelor, căile de circulație a informației privind datele, responsabilitățile de colectare, prelucrare, analiză precum și valorificarea datelor în cursul analizelor efectuate de management.

Analiza datelor furnizează informații despre satisfacția sau/și insatisfacția clientului, conformarea față de cerințe și tendințele caracteristicilor proceselor.

În vederea unei analize pertinente a datelor se întocmesc diferite tipuri de grafice: liniar, circular, radar, histograme, diagrama Pareto, diagramelor cauză-efect.

## **8.5. ÎMBUNĂTĂȚIRE**

### **8.5.1. ÎMBUNĂTĂȚIRE CONTINUĂ**

Metodologia de abordare a problemelor și de funcționare a sistemului de management al calității din cadrul universității are la bază conceptul și filozofia îmbunătățirii continue, în raport cu cerințele și așteptările clientului.

În principal efortul de îmbunătățire continuă în cadrul Universității se face prin folosirea tehnicilor sistemului de management al calității referitoare la următoarele aspecte: stabilirea și aplicarea politicii în domeniul calității, obiectivele calității, rezultatele auditurilor, analiza datelor, a celor referitoare la acțiunile corective și preventive precum și la analizele efectuate de management.

Fiecare angajat poate și trebuie să se implice în procesul de îmbunătățire continuă.

În cadrul analizei efectuate de management pe baza priorităților de îmbunătățire stabilite, se numesc responsabili ai proiectelor de îmbunătățire care răspund de găsirea soluțiilor, planificarea și aplicarea în practică a măsurilor stabilite, cu aprobarea Rectorului.

Evaluarea stadiului de derulare a fiecărui proiect de îmbunătățire, a eficacității și eficienței măsurilor de îmbunătățire realizate, se face în cadrul analizei efectuate de management, având drept referențial, obiectivele stabilite pentru fiecare proiect de îmbunătățire.

### **8.5.2. ACȚIUNI CORECTIVE**


Acțiunile corective aplicate în cadrul Universității “Petru Maior” conform procedurii *ACȚIUNI CORECTIVE*, cod: PS-8.5.2, au rolul de a acționa asupra cauzelor care au generat situații de neconformitate referitoare la sistemul de management al calității, la procese și la serviciile realizate de organizația noastră, prin abordarea și detalierea următoarelor aspecte:

- a) examinarea neconformităților și a reclamațiilor clienților;
- b) determinarea cauzelor neconformităților;
- c) evaluarea necesității de a planifica acțiuni corective;
- d) determinarea și implementarea acțiunilor necesare;
- e) precizarea înregistrărilor necesare;
- f) examinarea acțiunilor corective după aplicare.

În funcție de necesități sunt întreprinse acțiuni corective referitoare la toate neconformitățile raportate pentru întregul domeniu de formare profesională (fiecare activitate didactică în parte), în vederea eliminării sau reducerii neconformităților și asigurării controlului continuu și îmbunătățirii calității.

Întreg personalul are responsabilitatea de a întreprinde acțiunile corective stabilite, în funcție de calificarea și competențele fiecăruia.

Conducerea universității, Decanii și Șefii de Catedră au sarcina de a iniția acțiunile corective corespunzătoare cu privire la studenți sau activități, acțiuni hotărâte în discuția cu

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 60 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

fiecare titular de disciplină. În această activitate Directorul Calitate poate acționa în calitate de consultant.

Departamentul managementul calității păstrează evidența acțiunilor corective și monitorizează realizarea acestora.


În cazul în care acțiunile corective necesită o modificare a unei proceduri, echipa sau responsabilul pentru redactarea sau implementarea procedurilor are sarcina de a implementa modificarea în cauză.

### **8.5.3. ACȚIUNI PREVENTIVE**

Acțiunile preventive au rolul de a acționa asupra cauzelor care pot genera posibile situații de neconformitate, pentru întregul domeniu de formare profesională, alcătuit din activitățile didactice.

Prin activitățile de monitorizare a proceselor, măsurare a performanțelor serviciilor, prin derularea auditurilor interne, analiza reclamațiilor de la clienți, analiza cauzelor care au generat situații de neconformitate, conducerea universității, Decanii și Șefii de Catedră au sarcina de a identifica posibilele probleme care pot apare sau care au apărut întâmplător. Datele culese în cadrul acestor activități reprezintă datele de intrare pentru procesul de inițiere și aplicare a acțiunilor preventive, a cărui desfășurare este descris în procedura *ACȚIUNI PREVENTIVE*, cod: PS-8.5.3 care definește cerințele privind:


- a) determinarea neconformităților potențiale precum și a cauzelor care le produc;
- b) determinarea necesităților de acțiuni preventive, în vederea prevenirii apariției neconformităților;
- c) stabilirea și aplicarea acțiunilor necesare;
- d) emiterea înregistrărilor necesare;
- e) examinarea eficacității acțiunilor întreprinse.

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 61 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

# 9

## ANEXE

- Anexa **A**    Prezentarea Universității „Petru Maior” din Târgu-Mureș
- Anexa **B**    Organigrama
- Anexa **C**    Harta proceselor
- Anexa **D**    Lista procedurilor de sistem
- Anexa **E**    Lista procedurilor de proces
- Anexa **F**    Gradul de îndeplinire al indicatorilor ARACIS

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 62 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

## ANEXA A: PREZENTAREA UNIVERSITĂȚII „PETRU MAIOR”

Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș, componentă a sistemului educațional din România, este o instituție de stat pentru instrucție superioară și cercetare științifică.

Universitatea funcționează în baza prevederilor Constituției României din anul 1991, a Legii Învățământului nr. 84/1995 și a actelor normative referitoare la organizarea sistemului și procesului de învățământ din țara noastră.

Ansamblul activităților desfășurate în Universitate sunt finanțate din bugetul de stat, alocat anual de Ministerul Educației Cercetării și Inovării, cât și din alte surse de venituri stabilite în condițiile legii: taxe, venituri proprii, subvenții, donații, sponsorizări etc.

Universitatea asigură generațiilor pe care le pregătește o instrucție și educație care să le permită integrarea lor în societate și să-și aducă contribuția la dezvoltarea culturală, științifică și tehnică a țării, în condițiile unei colaborări cu alte instituții similare din lume.

Întreaga activitate instructivă, educativă și de cercetare științifică se desfășoară în limitele oferite de autonomia universitară, care conferă comunității universitare prerogativele de a se conduce, de a-și exercita libertățile academice fără nici un fel de ingerințe ideologice, politice sau religioase, de a-și asuma un ansamblu de competențe și obligații în concordanță cu opțiunile și orientările strategice naționale ale dezvoltării învățământului superior în etapa actuală.

Autonomia universitară se corelează cu principiul răspunderii personale și publice pentru calitatea activității didactice și de cercetare științifică ce se desfășoară în spațiul universitar.

Libertatea universitară, formă a autonomiei universitare, se exprimă în drepturile și răspunderile comunității universitare de a concepe și organiza procesul didactic, de a iniția și realiza teme de cercetare, în concordanță cu propriile disponibilități ale membrilor comunității cât și cu dezideratele actuale ale învățământului universitar și ale cercetării științifice.

Universitatea a aderat la Organizația Universităților Europene și la Asociația Internațională a Universităților, însușindu-și prevederile următoarelor documente:

- The Lima Declaration on Academic Freedom and Autonomy Institutions of Higher Education(1988)
- The Magna Charta of European Universities (Bologna, 1988).

În UPM funcționează 3 facultăți, 2 departamente (<http://www.upm.ro>/facultati\_departamente) după cum urmează:

### ► FACULTATEA DE INGINERIE


Str. Nicolae Iorga nr.1, Târgu-Mureș, Tel./Fax: 0265-233212

Catedre	Domenii
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inginerie Electrică</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calculatoare și tehnologia informației</li> <li>• Inginerie energetică</li> <li>• Ingineria sistemelor</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inginerie Tehnologică și Managerială</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inginerie industrială</li> <li>• Ingineria mediului</li> <li>• Inginerie și management</li> <li>• Mecatronica și robotică</li> </ul>

### ► FACULTATEA DE ȘTIINȚE ȘI LITERE

Str. Nicolae Iorga, Nr.1, Târgu-Mureș, Tel./Fax: 0265-236034

Catedre/Departamente	Domenii
----------------------	---------

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 63 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matematică Informatică</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matematică</li> <li>• Informatică</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Filologie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limbi și literaturi</li> <li>• Limbi moderne aplicate</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Istorie și relații internaționale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Istorie</li> <li>• Relații internaționale și studii europene</li> </ul>

► **FACULTATEA DE ȘTIINȚE ECONOMICE JURIDICE ȘI ADMINISTRATIVE**  
Str. Livezeni, Nr.69, Târgu-Mureș, Tel./Fax: 0265-219034

Catedre/Departamente	Domenii
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Management Economie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Management</li> <li>• Administrarea afacerilor</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Finanțe Contabilitate</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contabilitate</li> <li>• Finanțe</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discipline Juridice și Administrative</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Științe administrative</li> <li>• Științe juridice</li> </ul>

► **DEPARTAMENTUL PENTRU ÎNVĂȚĂMÂNT CU FRECVENȚĂ REDUSĂ ȘI LA DISTANȚĂ (IFRD)**

Str. Livezeni, Nr.69, Târgu-Mureș, Tel./Fax: 0265-: 250853

► **DEPARTAMENTUL PENTRU PREGĂTIREA PERSONALULUI DIDACTIC (DPPD)**

Str. Nicolae Iorga, Nr.1, Târgu-Mureș, Tel/Fax: 251156

► **CENTRUL DE INSTRUIRE ȘI PERFECTIONARE**

Str. Nicolae Iorga, Nr.1, Târgu-Mureș, Tel: 0265-233112/238, Fax: 0265-233112

### EVOLUȚIA INSTITUȚIONALĂ

**1960** – înființarea Institutului Pedagogic de 3 ani din Târgu-Mureș  
(Ordinul Ministrului Învățământului și Culturii nr. 3243/1960)

**1977** – Institutul de Învățământ Superior din Târgu-Mureș  
(Decretul Consiliului de Stat nr.209/1977)


**1984** – Institutul de subingineri din Târgu-Mureș, subordonat Institutului Politehnic din Cluj-Napoca.  
(Decretul Consiliului de Stat nr. 213/1984)

**1990** – Institutul de Învățământ Superior din Târgu-Mureș  
(Ordinul Ministrului Învățământului și Științei nr.7751/1990)

**1991** – Universitatea Tehnică din Târgu-Mureș  
(Ordinul Ministrului Învățământului și Științei nr. 4894/1991)

**1995** – Universitatea din Târgu-Mureș  
(Hotărârea de Guvern nr. 568/1995)

**1996** – Universitatea “Petru Maior” din Târgu-Mureș  
(Hotărârea de Guvern nr.676/1996)

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 64 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

## MISIUNEA

Universitatea “Petru Maior”, componentă a sistemului educațional din România, este o instituție de stat pentru instrucție superioară și cercetare științifică. Cele două componente ale activității sale sunt menținute într-un echilibru sub aspect cantitativ și calitativ cu ponderi sensibil egale.

Imperativul preocupărilor corpului didactic, cercetătorilor și personalului administrativ este concentrat asupra asigurării parametrilor calitativi care permit transformarea instituției dintr-o universitate cu caracter regional într-o universitate de profil larg cu caracter național, ce asigură pregătirea în domeniile: ingineresc, economic, filologic, istoric, științei administrației, matematic-informatic, sociopsihopedagogic, educației fizice ș.a.

Predominant în universitate sunt pregătiți tineri de diferite naționalități din județul Mureș și județele limitrofe, dar și studenți proveniți din diverse regiuni ale țării, ponderea acestora fiind în permanentă creștere, în prezent, peste 3800 de studenți fiind înscriși la cele trei facultăți, care oferă cursuri de zi, învățământ cu frecvență redusă, masterat, cursuri postuniversitare, colectivul de cadre didactice numărând peste 150 de titulari și peste 30 de cadre asociate.

De asemenea, universitatea se constituie într-un centru de pregătire (educare) permanentă a specialiștilor în care instituția dispune de competența necesară, un centru de impulsione a activității comunității zonale în plan științific, cultural, tehnic, economic și social.


Prin informațiile științifice, tehnice, economice și de altă natură înmagazinate în suporturile clasice (cărți, reviste, standarde, brevete), pe cele moderne (CD, dischete, benzi, casete), precum și prin accesul larg asigurat la resursele informatice naționale și internaționale prin rețeaua Internet, universitatea constituie unul din cele mai importante centre informaționale pentru comunitatea zonală, dar și națională.

Prin numărul mare al profilelor și specializărilor incluse, UPM este în prezent una dintre cele mai mari universități din regiune. Ea asigura pregătirea în cele trei facultăți în specializările:

### A. ÎNVĂȚĂMÂNT UNIVERSITAR DE LICENȚĂ

Nr. crt.	Facultatea	Domeniul, forma de învățământ și durata studiilor	Specializarea de referință	Statut Acreditat (A)/ Autorizat (AP)
0	1	2	3	4
1.	Facultatea de Inginerie	Calculatoare și tehnologia informației – 4 ani/zi	Calculatoare	A
		Inginerie energetică – 4 ani/zi	Ingineria sistemelor electroenergetice	A
		Ingineria sistemelor – 4 ani zi	Automatică și informatică aplicată	A
		Inginerie industrială – 4 ani zi	Tehnologia construcțiilor de mașini	A
			Design industrial	AP
		Ingineria mediului – 4 ani/zi	Ingineria și protecția mediului în industrie	AP
		Inginerie și management – 4 ani zi	Inginerie economică industrială	A
Mecatronică și robotică – 4 ani/zi	Mecatronică	A		




 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 65 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1


0	1	2	3	4
2.	Facultatea de Științe și Litere	Matematică – 3 ani/zi, 3 ani/FR	Matematică informatică	AP/AP
		Informatică – 3 ani/zi	Informatică	A
		Limbi și literaturi – 3 ani/zi, 3 ani/FR	Limba și literatura română – Limba și literatura engleză	A/AP
			Limba și literatura română – Limba și literatura franceză	AP
			Limba și literatura engleză – Limba și literatura franceză	AP
		Limbi moderne aplicate – 3 ani/zi	Limbi moderne aplicate	AP
		Istorie – 3 ani/zi, 3 ani/FR	Istorie	A/AP
		Relații internaționale și studii europene – 3 ani/zi	Relații internaționale și studii europene	AP
3.	Facultatea de Științe Economice, Juridice și Administrative	Management – 3 ani/zi, 3 ani/FR	Management	A/AP
		Administrarea afacerilor – 3 ani/zi	Economia comerțului, turismului și serviciilor	AP
		Contabilitate – 3 ani/zi, 3 ani/FR	Contabilitate și informatică de gestiune	A/AP
		Finanțe – 3 ani/zi	Finanțe - Bănci	AP
		Științe administrative – 3 ani/zi, 3 ani/FR	Administrație publică	A/AP
		Științe juridice – 4 ani/zi, 4 ani/FR	Drept	AP/AP

## B. ÎNVĂȚĂMÂNT POSTUNIVERSITAR, MASTERAT

Nr. crt.	Facultatea	Domeniul, forma de învățământ și durata studiilor	Specializarea de referință	Statut Acreditat/Autorizat
0	1	2	3	4
1.	Facultatea de Inginerie	Inginerie și management	Ingineria și managementul sistemelor calității – 1,5 ani/zi	A
		Inginerie energetică	Managementul sistemelor de energie – 1,5 ani/zi	A
			Managementul energiei – 1,5 ani/zi	A
		Ingineria sistemelor	Sisteme automate avansate de conducere a proceselor industriale și energetice – 1,5 ani/zi	A
		Inginerie și management	Managementul securității și sănătății în muncă – 1 an/zi	A
		Inginerie și management	Managementul sistemelor calității – 2 ani, ID	A

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 66 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

0	1	2	3	4
		Inginerie industrială	Grafică și design industrial – 1,5 ani/zi	A
			Evaluarea riscurilor, 1 an/zi, postuniversitar	A
2.	Facultatea de Științe și Litere	Științe exacte	Tehnologia informației – 2 ani/zi	A
		Științe umaniste	Istoria literaturii și sistemul criticii literare – 1 an/zi, 2 ani/zi	A
			Studii de gen și performanțe manageriale – 1,5 ani/zi, 2 ani/zi	A
			Elitele și proiectele de construcție europeană – 1 an/zi	A
			Elitele, cultura și construcția europeană – 2 ani/zi	A
			Istoria mondială, sisteme și relații internaționale – 2 ani, zi	A
		3.	Facultatea de Științe Economice, Juridice și Administrative	Științe sociale și politice
Managementul relațiilor internaționale și afacerilor europene – 2 ani/zi	A			
Științe juridice	Consultanță juridică și management în afaceri – 1 an/zi			A
Științe economice	Managementul administrației publice – 1 an/zi			A
	Managementul afacerilor – 2 ani/zi			A
	Management financiar-contabil – 1 an/zi			A
	Managementul proiectelor – 1 an/zi			A
	Managementul resurselor umane – 1 an/zi			A
Contabilitate și audit – 2 ani/zi	A			
4.	Departamentul pentru Pregătirea Personalului Didactic			Psihopedagogie
		Formare de formatori pentru integrare europeană, 1 an/zi	A	

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 67 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1
		Educația XXI - program de perfecționare	A

### C. CICLUL DE STUDII UNIVERSITARE DE DOCTORAT CU FRECVENȚĂ

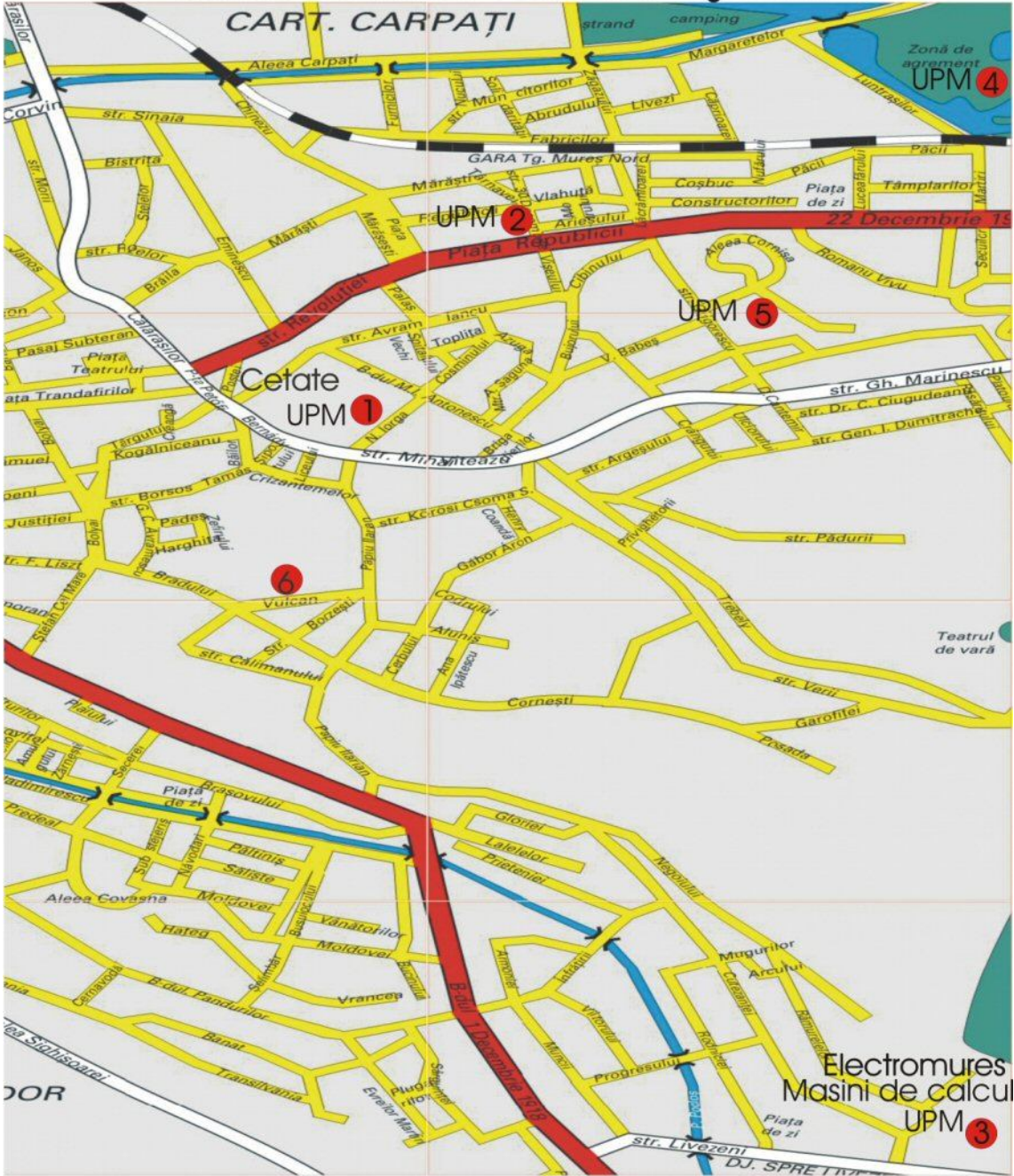
Nr. crt.	Facultatea	Domeniul, forma de învățământ și durata studiilor	Specializarea de referință	Statut Acreditat/ Autorizat
1.	Facultatea de Științe și Litere	Filologie	Studii literare	A

Diplomele absolvenților facultății de Inginerie sunt recunoscute de Federația Europeană a Asociațiilor Naționale a Inginerilor FEANII (Fédération Européenne d'Associations d'Ingénieurs), astfel încât absolvenții acestei specializări pot obține titlul de Inginer European (EURING).

### PLANUL DE AMPLASAMENT AL CLĂDIRILOR UNIVERSITĂȚII “PETRU MAIOR” IN MUNICIPIUL TÂRGU-MUREȘ

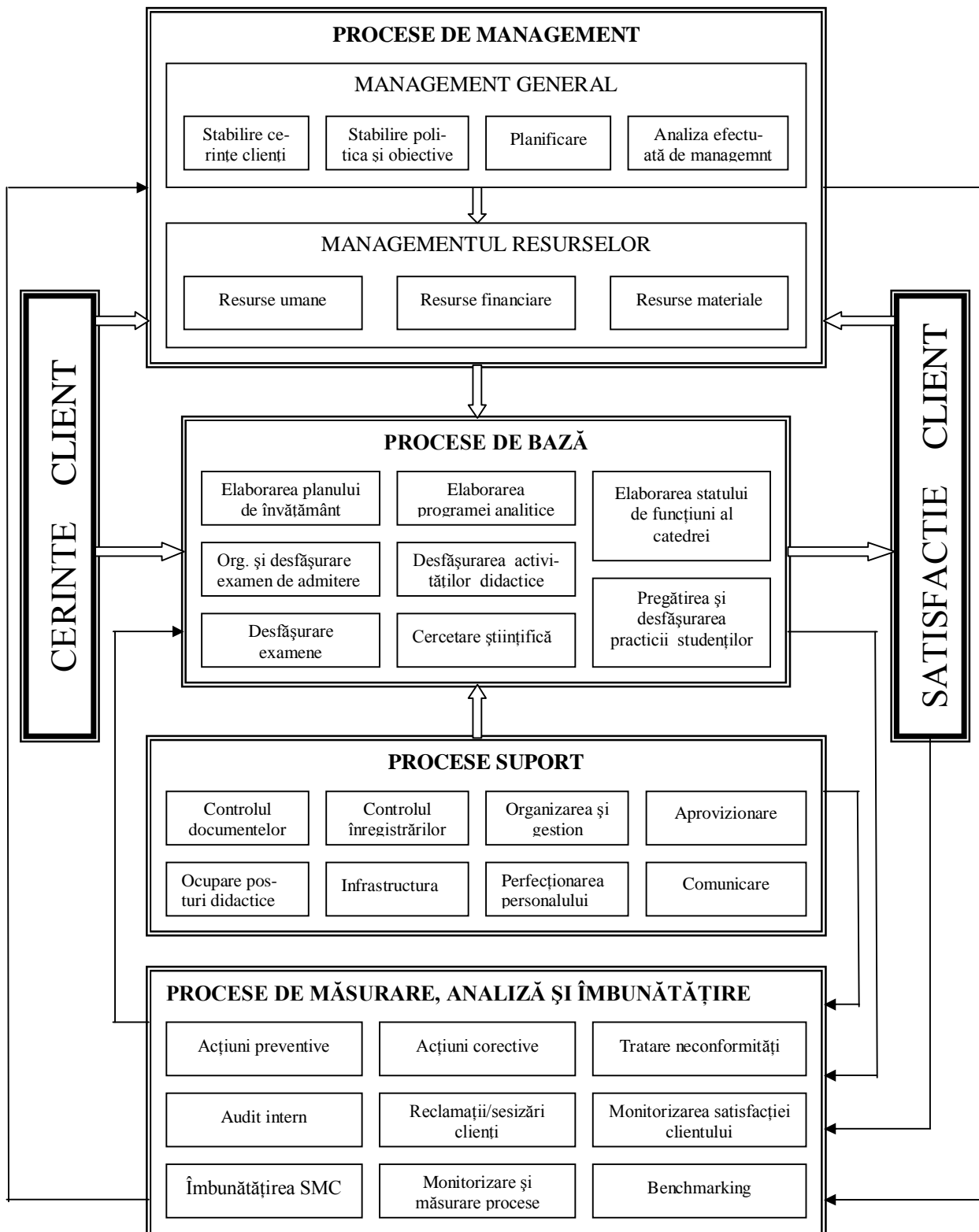
1. Clădirea R , săli **R01 – R39**  
Clădirea A – str. Nicolae Iorga nr.1, săli **A001 – A316**  
Clădirea G – Clădirea administrativă, str. Nicolae Iorga nr.1
2. Clădirea B – P-ța Republicii nr. 38, săli **B11 – B26**  
Clădirea F – sala de sport, P-ța Republicii nr. 38
3. Clădirea C – str. Livezeni nr. 69, săli **C01 – C38**  
Clădirea D (decanat) – săli **D10 – D14**
4. Clădirea E – str. Plutelor nr. 2 (complexul de agrement Weekend), săli **E11, E21, E22**
5. Căminul studentesc nr. 1 din str. Căprioarei nr. 4
6. Cămin studentesc nr. 4 – str. Nicolae Grigorescu nr. 15

### Cladirile Universitatii "Petru Maior" Tg-Mures





## ANEXA C: HARTA PROCESELOR DIN CADRUL UPM



## ANEXA D


### LISTA PROCEDURILOR DE SISTEM

Nr. crt.	Denumire procedură	Cod	Cerința din SR EN ISO 9001:2008	Ediția / Revizia
1	CONTROLUL DOCUMENTELOR	PP-4.2.3	4.2.3	2 / 0
2	CONTROLUL ÎNREGISTRĂRILOR	PP-4.2.4	4.2.4	2 / 0
3	AUDIT INTERN	PP-8.2.2	8.2.2	2 / 0
4	TRATARE NECONFORMITĂȚI	PP-8.3	8.3	2 / 0
5	ACȚIUNI CORECTIVE	PP-8.5.2	8.5.2	2 / 0
6	ACȚIUNI PREVENTIVE	PP-8.5.3	8.5.3	2 / 0

## ANEXA E

### LISTA PROCEDURILOR DE PROCES

Nr. crt.	Denumire procedură	Cod	Ed. / Rev.
0	1	2	3
1	ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENT	PP-5.6.01	2 / 0
2	MANAGEMENTUL RESURSELOR UMANE	PP-6.2.01	2 / 0
3	DESFĂȘURAREA CONCURSURILOR DE OCUPARE A POSTURILOR DIDACTICE	PP-6.2.02	2 / 0
4	PERFEȚIONAREA PERSONALULUI IMPLICAT ÎN PROGRAMELE IFR	PP-6.2.03	2 / 0
5	MANAGEMENTUL RESURSELOR MATERIALE	PP-6.3.01	2 / 0
6	ORGANIZAREA ȘI GESTIONAREA BIBLIOTECII	PP-6.3.02	2 / 0
7	DETERMINAREA ȘI ANALIZA CERINȚELOR CLIENȚILOR	PP-7.2.01	2 / 0

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 72 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

0	1	2	3
8	MANAGEMENTUL COMUNICĂRII	PP-7.2.02	2 / 0
9	TRATAREA RECLAMAȚIILOR/SESIZĂRIILOR	PP-7.2.03	2 / 0
10	ELABORAREA PLANULUI DE ÎNVĂȚĂMÂNT	PP-7.3.01	2 / 0
11	ELABORAREA PROGRAMEI ANALITICE	PP-7.3.02	2 / 0
12	ORGANIZAREA PROCESULUI DE ÎNVĂȚĂMÂNT PE BAZA SISTEMULUI DE CREDITE TRANSFERABILE	PP-7.3.03	2 / 0
13	REACTUALIZAREA PERIODICĂ A MATERIALELOR DE STUDIU IFR	PP-7.3.04	2 / 0
14	ORGANIZAREA ȘI DESFĂȘURAREA EXAMENULUI DE ADMITERE	PP-7.4.01	2 / 0
15	APROVIZIONARE	PP-7.4.02	2 / 0
16	DESFĂȘURAREA ACTIVITĂȚILOR DIDACTICE	PP-7.5.01	2 / 0
17	PREGĂTIREA ȘI DESFĂȘURAREA PRACTICII STUDENȚILOR	PP-7.5.02	2 / 0
18	ELABORAREA STATULUI DE FUNCȚIUNI AL CATEDREI	PP-7.5.03	2 / 0
19	MANAGEMENTUL ACTIVITĂȚILOR DE CERCETARE ȘTIINȚIFICĂ	PP-7.5.04	2 / 0
20	URMĂRIREA DESFĂȘURĂRII PROIECTELOR DE CERCETARE ȘTIINȚIFICĂ, AVIZĂRII INTERNE A REZULTATELOR ȘI ELIMINĂRII PRACTICILOR NECONFORME CU ETICA	PP-7.5.05	2 / 0
21	ELIMINAREA PRACTICILOR NECONFORME CU ETICA ÎN CAZUL PUBLICĂRII DE ARTICOLE, CĂRȚI ȘI ALTE MATERIALE SIMILARE	PP-7.5.06	2 / 0
22	DESFĂȘURAREA EXAMENELOR CU STUDENȚII ȘI CURSANȚII	PP-7.6.01	2 / 0
23	ORGANIZAREA ȘI DESFĂȘURAREA EXAMENELOR DE FINALIZARE A STUDIILOR	PP-7.6.02	2 / 0
24	MONITORIZAREA SATISFACTIEI CLIENTULUI	PP-8.2.01	2 / 0
25	MONITORIZARE ȘI MĂSURAREA PROCESELOR	PP-8.2.02	2 / 0
26	DESFĂȘURAREA ACTIVITĂȚII DE BENCHMARKING ÎN UPM	PP-8.2.03	2 / 0
27	EVALUAREA PERIODICĂ A PERFORMANȚELOR COORDONATORILOR DE DISCIPLINĂ ȘI ALE TUTORILOR IFR	PP-8.2.04	2 / 0
28	MONITORIZAREA PLANURILOR DE ÎNVĂȚĂMÂNT IFR	PP-8.2.05	2 / 0
29	MONITORIZAREA SISTEMULUI TUTORIAL ȘI DE COMUNICAȚIE BIDIRECȚIONALĂ	PP-8.2.06	2 / 0



## ANEXA F


### GRADUL DE ÎNDEPLINIRE AL INDICATORILOR ARACIS

#### A.1- Structurile instituționale, administrative și manageriale

Standarde	Indicatori de performanță	Grad de realizare	
		Min:	Îndeplinit
<i>S.A.1.1 Misiune, obiective și integritate academică</i>	IP.A.1.1.1. Misiune și obiective	Ref 1:	Îndeplinit
		Min:	Îndeplinit
	IP.A.1.1.2. Integritate academică	Ref. 1:	Îndeplinit
		Min:	Îndeplinit
	IP.A.1.1.3. Răspundere și responsabilitate publică	Ref. 1:	Îndeplinit
		Min:	Îndeplinit
<i>S.A.1.2. Conducere și administrație</i>	IP.A.1.2.1. Sistemul de conducere	Ref. 1:	Îndeplinit
		Min:	Îndeplinit
	IP.A.1.2.2. Management strategic	Ref. 1:	Îndeplinit
		Min:	Îndeplinit
	IP.A.1.2.3. Administrație efecace	Ref. 1:	Îndeplinit
		Ref. 2:	Îndeplinit

#### A.2 - Baza materială

Standarde	Indicatori de performanță	Grad de realizare	
		Min:	Îndeplinit
<i>S.A.2.1. Patrimoniu, dotare, resurse financiare alocate</i>	IP.A.2.1.1. Spații de învățământ, cercetare și pentru alte activități	Ref. 1:	Îndeplinit
		Min:	Îndeplinit
	IP.A.2.1.2. Dotare	Ref. 1:	***
		Min:	Îndeplinit
	IP.A.2.1.3. Resurse financiare	Ref. 1:	Îndeplinit
		Min:	Îndeplinit
	IP.A.2.1.4. Sistemul de acordare a burselor și altor forme de sprijin material pentru studenți	Ref 1:	Îndeplinit
		Ref 2:	***

	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 74 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

### B: Eficacitate educațională

#### B.1 – Conținutul programelor de studiu


Standarde	Indicatori de performanță	Grad de realizare	
<i>S.B.1.1. Admiterea studenților</i>	IP.B.1.1.1. Principii ale politicii de admitere la programele de studiu oferite de instituție	Min:	Îndeplinit
		Ref. 1:	Îndeplinit
	IP.B.1.1.2. Practici de admitere	Min:	Îndeplinit
		Ref. 2:	Îndeplinit
<i>S.B.1.2 Structura și prezentarea programelor de studiu</i>	IP.B.1.2.1. Structura programelor de studiu	Min:	Îndeplinit
		Ref. 1:	Îndeplinit
	IP.B.1.2.2. Diferențiere în realizarea programelor de studiu	Min:	Îndeplinit
		Ref. 1:	Îndeplinit
	IP.B.1.2.3. Relevanța programelor de studiu	Min:	Îndeplinit
		Ref. 1:	Îndeplinit

#### B.2 – Rezultatele învățării

Standarde	Indicatori de performanță	Grad de realizare	
<i>S.B.2.1 – Valorificarea calificării universitare obținute</i>	IP.B.2.1.1 Valorificarea prin capacitatea de a se angaja în domeniul de competență al calificării universitare	Min:	Îndeplinit
		Ref. 1:	Îndeplinit
	IP.B.2.1.2 Valorificarea calificării prin continuarea studiilor universitare	Min:	Îndeplinit
		Ref. 1:	
	IP B.2.1.3 Nivelul de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesionala si personala asigurata de universitate.	Min:	Îndeplinit
		Ref 1:	Îndeplinit
	IP B2.1.4 Centrarea pe student a metodelor de învățare	Min:	Îndeplinit
		Ref 1:	Îndeplinit
		Ref 2:	
	IP B2.1.5 Orientarea în carieră a studenților	Min:	Îndeplinit
Ref 1:		Îndeplinit	

#### B.3 – Activitatea de cercetare științifică

Standarde	Indicatori de performanță	Grad de realizare	
<i>S.B.3.1 Programe de cercetare</i>	IP.B.3.1.1 Programarea cercetării	Min:	Îndeplinit
		Ref. 1:	Îndeplinit
		Ref. 2:	***
	IP.B.3.1.2 Realizarea cercetării	Min:	Îndeplinit
		Ref. 1:	Îndeplinit
		Ref. 2:	Îndeplinit
	IP.B.3.1.3 Valorificarea cercetării	Min:	Îndeplinit
		Ref. 1:	Îndeplinit

	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 75 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

#### **B.4 – Activitatea financiară a organizației**

Standarde	Indicatori de performanță	Grad de realizare	
<i>S.B.4.1 Buget și contabilitate</i>	IP.B.4.1.1 Bugetul de venituri și cheltuieli	Min:	Îndeplinit
	IP.B.4.1.2 Contabilitate	Min:	Îndeplinit
		Ref. 1:	Îndeplinit
IP.B.4.1.3 Auditare și răspundere publică	Min:	Îndeplinit	

### **C - Managementul calității**

#### **C.1 - Strategii și proceduri pentru asigurarea calității**


Standarde	Indicatori de performanță	Grad de realizare	
<i>S.C.1.1 Structuri și politici pentru asigurarea calității</i>	IP.C.1.1.1 Organizarea sistemului de asigurare a calității	Min:	Îndeplinit
		Ref. 1:	Îndeplinit
		Ref. 2:	Îndeplinit
	IP.C.1.1.2 Politici și strategii pentru asigurarea calității	Min:	Îndeplinit
		Ref. 1:	Îndeplinit
Ref. 2:	Îndeplinit		

#### **C.2 – Proceduri privind inițierea, monitorizarea și revizuirea periodică a programelor și activităților desfășurate**

Standarde	Indicatori de performanță	Grad de realizare	
<i>S.C.2.1 Aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studiu și diplomelor ce corespund calificărilor</i>	IP.C.2.1.1 Existența și aplicarea regulamentului privitor la inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studiu	Min:	Îndeplinit
		Ref. 1:	Îndeplinit
		Ref. 2:	Îndeplinit
	IP.C.2.1.2 Corespondența dintre diplome și calificări	Min:	Îndeplinit
		Ref. 1:	Îndeplinit
		Ref. 2:	Îndeplinit

#### **Criteriul C.3 – Proceduri obiective și transparente de evaluare a rezultatelor învățării**

Standarde	Indicatori de performanță	Grad de realizare	
<i>S.C.3.1 Evaluarea studenților</i>	IP.C.3.1.1 Universitatea are un regulament privind examinarea și notarea studenților care este aplicat în mod riguros și consecvent	Min:	Îndeplinit
		Ref. 1:	Îndeplinit
		Ref. 2:	****
	IP.C.3.1.2. Integrarea examinării în proiectarea predării și învățării, pe cursuri și programe de studiu	Min:	Îndeplinit
		Ref. 1:	Îndeplinit
		Ref. 2:	Îndeplinit

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 76 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

**Criteriul C.4 – Proceduri de evaluare periodică a calității corpului profesoral**

Standarde	Indicatori de performanță	Grad de realizare	
<i>S.C.4.1 Calitatea personalului didactic și de cercetare</i>	IP.C.4.1.1 Raportul dintre numărul de cadre didactice și studenți	Min:	Îndeplinit
		Ref. 1:	Îndeplinit
		Ref. 2:	
	IP.C.4.1.2 Evaluarea colegială	Min:	Îndeplinit
		Ref. 1:	Îndeplinit
	IP.C.4.1.3 Evaluarea personalului didactic de către studenți	Min:	Îndeplinit
		Ref. 1:	Îndeplinit
	IP.C.4.1.4 Evaluarea de către managementul universității	Min:	Îndeplinit
Ref. 1:		Îndeplinit	

**Criteriul C.5 – Accesibilitatea resurselor adecvate învățării**

Standarde	Indicatori de performanță	Grad de realizare	
<i>S.C.5.1 Resurse de învățare și servicii studentești</i>	IP.C.5.1.1 Disponibilitatea resurselor de învățare	Min:	Îndeplinit
		Ref. 1:	Îndeplinit
	IP.C.5.1.2 Predarea ca sursă a învățării	Min:	Îndeplinit
		Ref. 1:	Îndeplinit
	IP.C.5.1.3 Programe de stimulare și recuperare	Min:	Îndeplinit
		Ref. 1:	Îndeplinit
	IP.C.5.1.4 Servicii studentești	Min:	Îndeplinit
		Ref. 1:	Îndeplinit

**C.6 – Baza de date actualizată sistematic, referitoare la asigurarea internă a calității**


Standarde	Indicatori de performanță	Grad de realizare	
<i>S.C.6.1 Sisteme de informații</i>	IP.C.6.1.1 Baze de date și informații	Min:	Îndeplinit
		Ref. 1:	Îndeplinit

**C.7 – Transparența informațiilor de interes public cu privire la programele de studii și, după caz, certificatele, diplomele și calificările oferite**

Standarde	Indicatori de performanță	Grad de realizare	
<i>S.C.7.1 Informație publică</i>	IP.C.7.1.1 Oferta de informații publice	Min:	Îndeplinit
		Ref. 1:	Îndeplinit

**C.8 – Funcționalitatea structurilor de asigurare a calității educației, conform legii**

Standarde	Indicatori de performanță	Grad de realizare	
<i>S.C.8.1 Structura instituțională de asigurare a calității educației este conformă prevederilor legale și își desfășoară activitatea permanent</i>	IP.C.8.1.1 Comisia coordonează aplicarea procedurilor și activităților de evaluare și asigurare a calității	Min:	Îndeplinit
		Ref. 1:	Îndeplinit


 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 77 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

## ANEXA G


### MATRICEA PROCESELOR din UNIVERSITATEA „PETRU MAIOR”

#### PROCESE DE MANAGEMENT GENERAL

Nr crt	Denumire proces	Documentat în	Respon-sabil proces	Date de intrare	Date de ieșire	Metoda de măsurare	Frecv. de măsurare	Stan-darde ENQA	Indicatori ARACIS	Orie-ctiv specific
1	Stabilire cerințe clienți	<i>DETERMINAREA ȘI ANALIZA CERINȚELOR CLIENȚILOR</i> , cod: PP-7.2.01	Șef birou CCOC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cerințe educaționale ale admitanților/studentilor/angajatorilor</li> <li>• Cerințele legale privind programele de studii</li> <li>• Cadrul național al calificărilor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Specificații privind programele de studii oferite de universitate</li> <li>• Teme de cercetare științifică</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Număr de cerințe referitoare la programele de studii</li> <li>• Numărul temelor de cercetare științifică în parteneriat cu mediul economic</li> </ul>	Anual	***	<i>IP.B.1.2.3. Relevanța programelor de studiu</i>  <i>IP.C.2.1.2 Corespondența dintre diplome și calificări</i>	Ref. 1  Ref. 2
2	Stabilire politică și obiective	<i>Politica referitoare la calitate</i> , cod: PC-01 <i>Obiectivele calității pe anul 2009</i> , cod: OC- 01	Rector	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemul de învățământ național și european</li> <li>• Cerințe și oportunități de furnizare a programelor de studii</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politica referitoare la calitate</li> <li>• Obiectivele calității</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiența obiectivelor</li> <li>• Eficacitatea obiectivelor</li> </ul>	Anual	***	<i>IP.C.1.1.2 Politici și strategii pentru asigurarea calității</i>	Ref. 2
3	Planificare	<i>Manualul calității</i> , cod: MC-03	Rector	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cerințe ARACIS</li> <li>• Cerințe MECI</li> <li>• Cerințe standard ISO 9001</li> <li>• Frecvența activităților SMC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificarea SMC pe anul în curs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gradul și termenul de realizare al activităților planificate</li> </ul>	Anual	***	<i>IP.C.1.1.2 Politici și strategii pentru asigurarea calității</i>	Ref. 2


 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 78 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

Nr crt	Denumire proces	Documentat în	Respon-sabil proces	Date de intrare	Date de ieșire	Metoda de măsurare	Frecv. de măsurare	Stan-darde ENQA	Idicatori ARACIS	Orie-ctiv specific
4	Analiza efectuată de management	<i>ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENT, cod: PP-5.6.01</i>	Rector	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Rezultatele auditurilor</li> <li>● Feedback de la client</li> <li>● Performanța proceselor</li> <li>● Stadiul acțiunilor corective și preventive</li> <li>● Acțiuni de urmărire de la analizele anterioare de management</li> <li>● Schimbări care ar putea să influențeze SMC</li> <li>● recomandări pentru îmbunătățire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Plan de îmbunătățire cu responsabilități și resurse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Eficacitatea SMC și a proceselor</li> <li>● Nivelul calitativ al programelor de studii în raport cu cerințele clienților</li> <li>● Resurse alocate</li> </ul>	Semes-trial	***	<b>IP.A.1.1.1. Misiune și obiective</b> <b>IP.A.1.1.2. Integritate academică</b> <b>IP.A.1.2.1. Sistemul de conducere</b> <b>IP.A.1.2.2. Management strategic</b> <i>IP.A.1.2.3. Administrație eficientă</i>	Ref. 1  Ref. 1  Ref. 1  Ref. 1  Ref. 2

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 79 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

## PROCESE DE MANAGEMENT AL RESURSELOR

Nr crt	Denumire proces	Documentat în	Respon-sabil proces	Date de intrare	Date de ieșire	Metoda de măsurare	Frecv. de măsurare	Standarde ENQA	Indicatori ARACIS	Oriec-tiv specific
1	Manage-mentul resurselor umane	<i>MANAGE-MENTUL RESURSELOR UMANE, cod: PP-6.2.01</i>	Șef birou RU	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numărul programelor de studii</li> <li>• Cifrele de școlarizare</li> <li>• Amploarea programelor de cercetare științifică</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nr. personal angajat</li> <li>• Nivel de pregătire academică</li> <li>• Documente personal (CCM, CCIM, CM)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nr personal didactic / număr studenți</li> <li>• Nr personal de cercetare / număr granturi</li> <li>• Satisfacția personalului</li> </ul>	Anual	1.4. Asigurarea calității personalului didactic	IP.C.4.1.1 Raportul dintre numărul de cadre didactice și studenți	Ref. 2
2	Manage-mentul resurselor financiare	<i>ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGE-MENT, cod: PP-5.6.01</i>	Rector	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strategii de dezvoltare</li> <li>• Obiective educaționale</li> <li>• Obiective de cercetare științifică</li> <li>• Obiective SMC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volumul de resurse financiare alocate</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volumul și termenul de alocare a resurselor financiare pt obiectivele stabilite</li> </ul>	Anual	***	<b>IP.A.2.1.3. Resurse financiare</b> <i>IP.A.2.1.4. Sistemul de acordare a burselor și altor forme de sprijin material pentru studenți</i> <i>IP.B.4.1.1. Bugetul de venituri si cheltuieli</i> <i>IP.B.4.1.2 Contabilitate</i>	Ref. 1  Ref. 1  Ref. 1  Ref. 1


 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 80 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

Nr crt	Denumire proces	Documentat în	Responsabil proces	Date de intrare	Date de ieșire	Metoda de măsurare	Frecv. de măsurare	Standarde ENQA	Indicatori ARACIS	Oriectiv specific
3	Managementul resurselor materiale	<i>MANAGEMENTUL RESURSELOR MATERIALE</i> , cod: PP-6.3.01	Director general administrativ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Necesare de resurse materiale</li> <li>● Plan de investiții</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Programe de dezvoltare a bazei materiale (clădiri/spații reamenajate etc.)</li> <li>● Liste de materiale/investiții necesare desfășurării activității</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Eficiența investiției materiale</li> <li>● Eficacitatea investiției materiale</li> </ul>	Anual	***	IP.A.2.1.1. Spații de învățământ, cercetare și pentru alte activități  IP.A.2.1.2. Dotare  <i>IP.C.5.1.4 Servicii studențești</i>	Ref. 1  Ref. 1  Ref. 1


PROCESE DE BAZĂ




Nr crt	Denumire proces	Documentat în	Respon-sabil proces	Date de intrare	Date de ieșire	Metoda de măsurare	Frecv. de Măsurare	Stan-darde ENQA	Idicatori ARACIS	Orie-ctiv specifici
1	Elaborarea planului de învățământ și organizarea procesului de învățământ	<i>ELABORAREA PLANULUI DE ÎNVĂȚĂMÂNT, cod: PP-7.3.01 ORGANIZAREA PROCESULUI ÎNVĂȚĂMÂNT PE BAZA SISTEMULUI DE CREDITE TRANSFERABILE, cod: PP-7.3.03</i>	Prorec-tor didac-tic  Șef de catedră	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Specificații privind programele de studii oferite de universitate</li> <li>• Cerințe MECI</li> <li>• Cerințe ARACIS</li> <li>• Legislație</li> <li>• <b>Benchmarks RO și UE</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Planul de învățământ</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numărului de programe noi / reactualizate</li> <li>• Numărul de neconformități ale planului de învățământ</li> </ul>	Anual	1.2: Aprob monitor eval period programelor de studii și a diplomelor	IP.B.1.2.1. Structura programelor de studiu  IP.B.1.2.2. Diferențiere în realizarea programelor de studiu	Ref. 1  Ref. 2
2	Elaborarea programei analitice și a materialelor de studiu	<i>ELABORAREA PROGRAMEI ANALITICE, cod: PP-7.3.02 REACTUALIZAREA PERIODICĂ A MATERIALELOR DE STUDIU IFR, cod: PP-7.3.04</i>	Prorec-tor didac-tic  Cadrul didactic  Direc-tor IFR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Planul de învățământ</b></li> <li>• <b>Planul de învățământ</b></li> <li>• Cerințe MECI</li> <li>• Cerințe ARACIS</li> <li>• Legislație</li> <li>• Benchmarks RO și UE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Programa analitică</b></li> <li>• Suportul de curs</li> <li>• Aplicații practice</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numărului de programe analitice noi / reactualizate</li> <li>• Numărul de neconformități ale programei analitice</li> </ul>	Semestr-ial	1.2: Aprob. monit și eval period progr studii  1.5. <i>Resurse învățare și sprijin acordat studenților</i>	IP.B.1.2.1. Structura programelor de studiu  IP.B.1.2.2. Diferențiere în realizarea programelor de studiu  <i>IP.C.2.1.1. Existența și aplicarea regulamentului privitor la inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studiu</i>	Ref. 1  Ref. 2  Ref. 1


 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	MANUALUL CALITĂȚII		PAGINA/DIN 82 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

Nr crt	Denumire proces	Documentat în	Respon-sabil proces	Date de intrare	Date de ieșire	Metoda de măsurare	Frecv. de măsurare	Stan-darde ENQA	Idicatori ARACIS	Orie-ctiv specifi c
3	Elaborare a statului de funcțiuni al catedrei	<i>ELABORAREA STATULUI DE FUNCȚIUNI AL CATEDREI, cod: PP-7.5.03</i>	Prorec-tor didac-tic Șef de catedră	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Planul de învățământ</li> <li>● Grupe de studii</li> <li>● Resurse umane</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Statul de funcțiuni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Termenul de finalizare al statului de funcțiuni</li> </ul>	Anual	***	IP.C.4.1.1 Raportul dintre numărul de cadre didactice și studenți	Ref. 2
4	Organizare și desfășurare a examenului de admitere	<i>ORGANIZAREA ȘI DESFĂȘURAREA EXAMENULUI DE ADMITERE, cod: PP-7.4.01</i>	Prorec-tor didac-tic Decan	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Regulament admitere</li> <li>● Cifre de școlarizare</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Lista admiși</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Durata afișării rezultatelor</li> <li>● Număr de relații/neco nformități la admitere</li> </ul>	Anual	1.3. Examina rea studenților	IP.B.1.1.1. Principii ale politicii de admitere la programele de studiu oferite de instituție <i>IP.B.1.1.2. Practici de admitere</i>	Min Ref. 2
5	Desfășurarea activităților didactice	<i>DESFĂȘURAREA ACTIVITĂȚILOR DIDACTICE, cod: PP-7.5.01</i>	Prorec-tor Didac-tic Decan	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Formații de studii</li> <li>● Planul de învățământ</li> <li>● Programa analitică</li> <li>● Orarul activităților didactice</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Abilități/competențe profesionale profesionale dobândite de studenți</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Volumul de activități parcurs în raport cu specificațiile (planul de învăț., programa analitică)</li> </ul>	Semestr ial	1.5. Resurse de învățare și sprijin acordat studenților	<i>I.P.B.2.1.4 Centrarea pe student a metodelor de învățare</i> <i>I.P.B.2.1.5 Orientarea în carieră a studenților</i> IP.C.5.1.2 Predarea ca sursă a învățării IP.C.5.1.3 Programe de stimulare și recuperare	Ref. 1 Ref. 1 Ref. 1 Ref. 1


 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	MANUALUL CALITĂȚII		PAGINA/DIN 84 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 85 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

Nr crt	Denumire proces	Documentat în	Respon-sabil proces	Date de intrare	Date de ieșire	Metoda de măsurare	Frecv. de Măsu-rare	Stan-darde ENQA	Indicatori ARACIS	Orie-ctiv specifi c
6	Pregătire și desfășurare a practicii studenților	<i>PREGĂTIREA ȘI DESFĂȘURAREA PRACTICII STUDENȚILOR, cod: PP-7.5.02</i>	Prorec-tor didac-tic Șef catedră	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formații de studii</li> <li>• Planul de învățământ</li> <li>• Programa analitică</li> <li>• Orarul activităților de practică</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>abilitați/competențe profesionale profesionale dobândite de studenți</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conținut în raport cu specificațiile (programa de practică)</li> </ul>	Semes-trial	***	<i>I.P.B.2.1.4 Centrarea pe student a metodelor de învățare</i>	Ref. 1
7	Desfășurarea examenelor	<i>DESFĂȘURAREA EXAMENELOR CU STUDENȚII ȘI CURSANȚII, cod: PP-7.6.01 ORGANIZAREA ȘI DESFĂȘURAREA EXAMENELOR DE FINALIZARE A STUDIILOR, cod: PP-7.6.02</i>	Prorec-tor didac-tic Decan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formații de studii</li> <li>• Planul de învățământ</li> <li>• Programa analitică</li> <li>• Planificarea examenelor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nivel de pregătire al studenților cu recunoaștere prin înscrișuri oficiale</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rezultate examene</li> </ul>	Semes-trial	1.3. <i>Exam-inarea stu-denți-lor</i>	<i>IP.C.3.1.1 Universitatea are un regulament privind examinarea și notarea studenților care este aplicat în mod riguros și consecvent IP.C.3.1.2. Integrarea examinării în proiectarea predării și învățării, pe cursuri și programe de studiu</i>	Ref. 1 Ref. 2
8	Cercetarea științifică	<i>MANAGEMENTUL ACTIVITĂȚILOR DE CERCETARE ȘTIINȚIFICĂ, cod: PP-7.5.04</i>	Prorec-tor științific	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de cercetare al catedrei / facultății / departamentului</li> <li>• Anunțuri de competiții / granturi / manifestări științifice</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Granturi de cercetare științifică</b></li> <li>• Articole / cărți / studii / cercetări publicate</li> <li>• Brevete de invenție</li> <li>• Premii naționale / internaționale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Număr de cărți / studii / cercetări publicate</li> <li>• Punctajul CNCIS obținut</li> </ul>	Anual	***	<i>IP.B.3.1.1 Programarea cercetării IP.B.3.1.2 Realizarea cercetării IP.B.3.1.3 Valorificarea cercetării</i>	Ref. 1 Ref. 2 Ref. 1

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 86 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

Nr crt	Denumire proces	Documentat în	Responsabil proces	Date de intrare	Date de ieșire	Metoda de măsurare	Frecv. de Măsurare	Standarde ENQA	Indicatori ARACIS	Obiectiv specific
9	Urmărirea desfășurării proiectelor	URMĂRIREA DESFĂȘURĂRII PROIECTELOR DE CERCETARE ȘTIINȚIFICĂ, AVIZĂRII INTERNE A REZULTATELOR ȘI ELIMINĂRII PRACTICILOR NECONFORME CU ETIC, <i>cod: PP-7.5.05</i>	Prorector științific	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contractul de cercetare</li> <li>Informații despre echipa de proiect</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Dosarul proiectului</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Număr de proiecte urmărite / număr total de proiecte</li> </ul>	Semestrial	***	<b>IP.B.3.1.2 Realizarea cercetării</b>	Ref. 2
	Eliminarea practicilor neconforme cu etica	ELIMINAREA PRACTICILOR NECONFORME CU ETICA ÎN CAZUL PUBLICĂRII DE ARTICOLE, CĂRȚI ȘI ALTE MATERIALE SIMILARE, <i>cod: PP-7.5.06</i>	Prorector științific	<ul style="list-style-type: none"> <li>Declarație de onoare împotriva plagiatului</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Dosarul fraudei academice</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Număr de lucrări urmărite / număr total de lucrări publicate</li> </ul>	Semestrial	***	<b>IP.B.3.1.2 Realizarea cercetării</b>	Ref. 2


 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 87 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

## PROCESE SUPORT


Nr crt	Denumire proces	Documentat în	Responsabil proces	Date de intrare	Date de ieșire	Metoda de măsurare	Frecv. de măsurare	Standarde ENQA	Indicatori ARACIS	Oriectiv specific
1	Controlul documentelor	<i>CONTROLUL DOCUMENTELOR, cod: PS-4.2.3</i>	Director calitate	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesarul de informație documentată</li> <li>• Documente de proveniență externă</li> <li>• Hardware, software adecvat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de distribuție a documentelor</li> <li>• Lista de control a documentelor externe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durata de găsimire a unui document</li> <li>• Numărul documentelor inutile</li> <li>• Numărul documentelor mai vechi de un an nearhivate</li> <li>• Numărul documentelor care nu se află în dosare, bibliorafuri – cu opis, rafturi și dulapuri identificate</li> </ul>	Anual	***	***	***
2	Controlul înregistrărilor	<i>CONTROLUL ÎNREGISTRĂRIILOR, cod: PS-4.2.4</i>	Secretar șef	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentația SMC</li> <li>• Informațiile necesare a fi înregistrate</li> <li>• Hardware, software adecvat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de control a înregistrărilor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numărul înregistrărilor necesare</li> <li>• Numărul înregistrărilor inutile</li> </ul>	Anual	***	***	***
3	Organizarea și gestionarea bibliotecii	<i>ORGANIZAREA ȘI GESTIONAREA BIBLIOTECII, cod: PP-6.3.02</i>	Șef bibliotecă	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesarul de cărți și periodice al programelor de studii</li> <li>• Plan de achiziție cărți și periodice</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cursuri universitare</li> <li>• Cărți științifice</li> <li>• Periodice</li> <li>• Baze de date</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Număr de titluri achiziționate</li> <li>• Resurse disponibile / număr cititori</li> </ul>	Anual	***	IP.C.5.1.1 Disponibilitatea resurselor de învățare	Ref. 1

Nr crt	Denumire proces	Document at în	Responsabil proces	Date de intrare	Date de ieșire	Metoda de măsurare	Frecv. de măsurare	Standarde ENQA	Indicatori ARACIS	Oriectiv specific
4	Aprovizionare	<i>APROVIZI ONARE, cod: PP- 7.4.02</i>	Director general administrativ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Specificații tehnice de aprovizionare</li> <li>● Stoc existent</li> <li>● Necesari de aprovizionare</li> <li>● Chestionar de autoevaluare</li> <li>● Oferte furnizori</li> <li>● Înregistrări de la relații anterioare</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Comanda produse aprovizionate</li> <li>● NIR</li> <li>● Informații evaluare furnizori</li> <li>● Lista furnizorilor acceptați</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Nr produse neconforme din totalul produselor aprovizionate</li> <li>● Întârzieri la aprovizionare</li> <li>● Volumul stocurilor</li> </ul> <p><i>Evaluare furnizori:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Nr de furnizori de produse și servicii relevante pentru calitate evaluați</li> <li>● Nr furnizori certificați ISO 9001/nr total de furnizori</li> </ul>	Lunar  <i>Evaluare furnizori</i> : Anual	***	<p><i>IP.A.2.1.1. Spații de învățământ, cercetare și pentru alte activități</i></p> <p><b>IP.A.2.1.2. Dotare</b></p>	Ref. 1  Min
5	Managementul comunicării	<i>MANAGEMENTUL COMUNICĂRII, cod: PP- 7.2.02</i>	Șef birou comunicare	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Informații interne și externe</li> <li>●</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ședințe, e-mailuri, dezbateri, comunicate externe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Numărul lunar al ședințelor,</li> <li>● Durata ședințelor</li> </ul>	Anual	1.6. <i>Informații publice</i>	<i>IP.C.7.1.1 Oferta de informații publice</i>	Ref. 1



 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 89 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

Nr crt	Denumire proces	Documentat în	Respon-sabil proces	Date de intrare	Date de ieșire	Metoda de măsurare	Frec v. de măsurare	Stan-darde ENQA	Idicatori ARACIS	Orie-ctiv specifi c
6	Mentenan-ță, moder-nizare infrastruc-tură	<i>MANAGEMEN-TUL RESURSELOR MATERIALE, cod: PP-6.3.01</i>	Direc-tor general adminis-trativ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Lista spațiilor</li> <li>● Lista echipamentelor</li> <li>● Costul comunicațiilor</li> <li>● Mentenanța echipamentelor de cercetare și didactice</li> <li>● Cărți tehnice ale utilajelor</li> <li>● Instrucțiuni referitoare la mentenanță</li> <li>● Ore de funcționare</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Schema de amplasament</li> <li>● Lista hardware</li> <li>● Listă software</li> <li>● Listă auto</li> <li>● Plan mentenanță al echipamentelor didactice și de cercetare</li> </ul>	<i>Mentenanța echipamente de producție</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Timpul de nefuncționare al utilajelor</li> <li>● Reducerea materialelor și resurselor necesare activității de mentenanță a utilajelor</li> </ul>	Anu-al	***	IP.A.2.1.1. Spații de învățământ, cercetare și pentru alte activități  IP.A.2.1.2. Dotare  IP.C.5.1.4 Servicii studentești	Ref. 1  Min  Ref. 1
7	Ocuparea posturilor didactice	<i>DEFĂȘURAREA CONCURSURILOR DE OCUPARE A POSTURILOR DIDACTICE, cod: 6.2.02</i>	Prorec-tor didactic	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cerințe legale de publicare/organizare a concursurilor</li> <li>● Decizie de numire a comisiei de concurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Publicarea rezultatului concursului</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Calitatea personalului selecționat</li> </ul>	Se-mes-trial	1.4. Asigurarea calității personalei didactice	IP.C.4.1.1 Raportul dintre numărul de cadre didactice și studenți	Ref. 2


 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 90 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

Nr crt	Denumire proces	Documentat în	Respon-sabil proces	Date de intrare	Date de ieșire	Metoda de măsurare	Frecv. de măsurare	Stan-darde ENQA	Indicatori ARACIS	Orie-ctiv specifi c
8	Competen-ță, instruire, conștientizare a persona-lului	<i>MANAGEMENTUL RESURSELOR UMANE, cod: PP-6.2.01</i>  <i>PERFEȚIONAREA PERSONALULUI IMPLICAT ÎN PROGRAMELE IFR, cod: 6.2.03</i>	Șef birou resurse umane  Director Departament IFR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesarul de personal</li> <li>• Necesarul de instruire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fișe de post</li> <li>• Planul anual de instruire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicatorul calității individuale a personalului</li> <li>• Numărul de instruire efectuate/</li> <li>• Numărul de instruire necesare</li> </ul>	Anual	1.4. Asigura rea calității persona lului didactic	IP.C.4.1.2 Evaluarea colegială  IP.C.4.1.4 Evaluarea de către managementul universității  IP.C.2.1.1. Existența si aplicarea regulamentului privitor la inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studiu	Ref. 1  Ref. 1  Ref. 1


PROCESE DE MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE

Nr crt	Denumire proces	Documentat în	Responsabil proces	Date de intrare	Date de ieșire	Metoda de măsurare	Frecv. de măsurare	Standarde ENQA	Indicatori ARACIS	Oriectiv specific
1	Monitorizarea satisfacției clientului	<i>MONITORIZARE A SATISFACȚIEI CLIENTULUI, cod: PP-8.2.01</i>	Șef birou COCC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chestionare de evaluare a satisfacției clientului</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raport privind satisfacția clientului</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frecvența monitorizării</li> <li>• Mărimea eșantionului</li> <li>• Indicatorul satisfacției clientului</li> </ul>	Semestrial	1.6. Sistemul informațional	<p><i>I.P.B.2.1.1 Valorificarea prin capacitatea de a se angaja pe piața muncii</i></p> <p><i>IP.B.2.1.2 Valorificarea calificării prin continuarea studiilor universitare</i></p> <p><i>I.P.B.2.1.3 Nivelul de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de universitate</i></p> <p><i>IP.C.4.1.3 Evaluarea personalului didactic de către studenți</i></p>	Ref. 1 Ref. 1 Ref. 1 Ref. 1
2	Monitorizarea și măsurarea proceselor	<i>MONITORIZARE ȘI MĂSURAREA PROCESELOR, cod: PP-8.2.02</i>	Director calitate	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metricele procesului</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parametrii procesului</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valorile metricelor procesului</li> </ul>	Anual	***	<p><i>IP.C.2.1.1 Existența și aplicarea regulamentului privitor la inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studiu</i></p> <p><i>IP.C.6.1.1 Baze de date și informații</i></p> <p><b><i>IP.C.8.1.1 Comisia coordonează aplicarea procedurilor și activităților de evaluare și asigurare a calității</i></b></p>	Ref. 2 Ref. 1 Ref. 1

Nr crt	Denumire proces	Documentat în	Responsabil proces	Date de intrare	Date de ieșire	Metoda de măsurare	Frecv. de măsurare	Standarde ENQA	Indicatori ARACIS	Oriectiv specific
3	Tratare a reclamațiilor și a sesizărilor	<i>TRATARE A RECLAMAȚIILOR / SESIZĂRILOR, cod: PP-7.2.03</i>	Director calitate	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Raport de reclamație client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Soluția raport de reclamație client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Nr de reclamații formulate</li> <li>● Durata de soluționare a reclamației</li> </ul>	Semestrial	***	<i>IP.C.7.1.1 Oferta de informații publice</i>	Ref. 1
4	Audit intern	<i>AUDIT INTERN, cod: PS-8.2.2</i>	Director calitate	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Program anual de audit</li> <li>● Cerințe SMC,</li> <li>ARACIS ISO 9001, 19011</li> <li>● Rezultatele auditurilor anterioare</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Raport de audit</li> <li>● Raport de neconformitate la audit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Îmbunătățire SMC</li> <li>● Un audit pe an toate procesele și toate cerințele ARACIS</li> </ul>	Anual	***	<i>IP.A.1.1.3. Răspundere și responsabilitate publică</i>	Ref. 1

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 93 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

Nr crt	Denumire proces	Documentat în	Responsabil proces	Date de intrare	Date de ieșire	Metoda de măsurare	Frecv. de măsurare	Standarde ENQA	Indicatori ARACIS	Oriectiv specific
5	Învățământ cu frecvență redusă	<i>EVALUAREA PERIODICĂ A PERFORMANTELOR COORDONATORILOR DE DISCIPLINĂ ȘI ALE TUTORILOR IFR, cod: 8.2.04,</i> <i>MONITORIZAREA PLANURILOR DE ÎNVĂȚĂMÂNT IFR., cod: 8.2.05,</i> <i>MONITORIZAREA ACTIVITĂȚII DESFĂȘURATE LA SEMINAR, LABORATOR, ACTIVITĂȚI PRACTICE, cod: 8.2.06.</i>	Director DIFR	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Rezultatele evaluărilor personalului didactice/tutorilor or/planului de învățământ/sistemului de comunicație</li> <li>● Sugestii și idei de îmbunătățire formulate</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Plan de instruire al personalului</li> <li>● Sugestii și idei de îmbunătățire aplicate</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Eficiența și eficacitatea măsurilor aplicate</li> </ul>	Anual	1.4. Asigurarea calității personalului didactic <b>1.2: Aprob monitor eval prog studii</b> 1.6. Sistemul informațional	<i>IP.C.2.1.1. Existența și aplicarea regulamentului privitor la inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studii</i>	Ref. 1
6	Benchmarking	<i>DESFĂȘURAREA ACTIVITĂȚII DE BENCHMARKING ÎN CADRUL UNIVERSITĂȚII “PETRU MAIOR” DIN TÂRGU-MUREȘ, cod: PP-8.2.03</i>	Director calitate	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Nivelul curent al activităților în UPM</li> <li>● Cerințe de modernizare</li> <li>● Cerințe ARACIS</li> <li>● Ordine de deplasare în universități din RO și UE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Chestionar pentru benchmarking</li> <li>● Raport pentru benchmarking</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Număr de studii efectuate</li> <li>● Relevanța măsurilor propuse</li> </ul>	Anual	1.6. Sistemul informațional <b>IP.C.1.1.1 Organizarea sistemului de asigurare a calității</b> <i>IP.C.2.1.2 Corespondența dintre diplome și calificări</i> <b>IP.C.4.1.1 Raportul dintre numărul de cadre didactice și studenți</b> <i>IP.C.6.1.1 Baze de date și informații</i>	Ref. 2 Ref. 2 Ref. 2 Ref. 1	

 Universitatea „Petru Maior” din Târgu-Mureș	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		PAGINA/DIN 94 / 94
	Cod: MC-03	Ediția: 3 / Revizia: 0	Exemplar nr: 1

Nr crt	Denumire proces	Documentat în	Responsabil proces	Date de intrare	Date de ieșire	Metoda de măsurare	Frecv. de măsurare	Standarde ENQA	Indicatori ARACIS	Oriectiv specific
7	Tratare neconformități	<i>TRATARE NECONFORMITĂȚI</i> , cod: PS-8.3	Director calitate	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Neconformități de produs/proces</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Raport de neconformitate</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Număr de neconformități</li> <li>● termen de tratare neconformitate</li> </ul>	Anual	***	***	***
8	Îmbunătățire continuă	<i>ACȚIUNI CORECTIVE</i> , cod: PS-8.5.2	Director calitate	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Neconformități de produs/proces</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Raport de acțiuni corective</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Număr de acțiuni corective</li> <li>● Durata de implementare a ac</li> </ul>	Anual	***	***	***
9	Îmbunătățire continuă	<i>ACȚIUNI PREVENTIVE</i> , cod: PS-8.5.3	Director calitate	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Neconformități potențiale de produs/proces</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Raport de acțiuni preventive</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Număr de acțiuni preventive</li> <li>● Durata de implementare a ap</li> </ul>	Anual	***	***	***