

Actualizat prin Hotărârea de Senat din 02.09. 2014

**REGULAMENTUL COMISIEI PENTRU EVALUAREA ȘI ASIGURAREA SERVICIILOR
EDUCAȚIONALE ȘI DE CERCETARE ȘTIINȚIFICĂ**

Având în vedere:

- Legea Educației Naționale nr.1/2011;
- OUG nr. 75/ 12.07.2005 privind asigurarea calității educației;
- Carta Universității Agora din municipiul Oradea, avizată de MEC;

luând în considerare faptul că Universitatea Agora se definește ca fiind o instituție de învățământ superior care prestează servicii educaționale, de cercetare științifică și alte servicii bazate pe știință,

luând în considerare faptul că scopul fundamental al Universității Agora îl reprezintă dezvoltarea și perfecționarea continuă a competențelor profesionale și a celor sociale dobândite de către absolvenții universității, a capacității acestora de cercetare științifică și de inovare în domeniile economie și drept,

ținând seama de faptul că managementul calității este o componentă definitorie a politicii generale a Universității Agora și a strategiei sale de dezvoltare,

luând în considerare faptul că, potrivit viziunii sale, Universitatea Agora dorește să devină o instituție prestigioasă a învățământului superior din România prin calitatea serviciilor educaționale asigurate studenților și cursanților, în spiritul "lon-life learning" și prin calitatea serviciilor de cercetare științifică oferite tuturor părților interesate,

ținând seama de faptul că, potrivit strategiei sale pe termen mediu și lung, Universitatea Agora urmărește să stabilească, să întrețină și să dezvolte relații de colaborare profesional-științifică în spațiul academic românesc și european, remarcându-se ca universitate de prestigiu prin conținutul calitativ al procesului de învățământ, prin dinamismul inovării și prin implicarea în raporturi strategice de parteneriat cu mediul economic și social din România și din alte țări, Senatul Universității Agora emite prezentul regulament:

Capitolul I – DISPOZIȚII GENERALE

Art. 1. (1) Prezentul regulament definește principiile de bază promovate de universitate pentru:

- asigurarea calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică ;
- structurile operaționale de asigurare a calității;
- cerințele referitoare la asigurarea capacității instituționale;
- cerințele privind asigurarea eficacității educaționale și menținerea conformității sistemului de management al calității Universității Agora cu standardele naționale și internaționale.

(2) Prevederile prezentului regulament se aplică tuturor entităților funcționale din cadrul universității (facultăți, departamente, catedre, compartimente).

Art. 2. În înțelesul prezentului regulament, termenii utilizați în procesul de asigurare a calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică sunt definiți după cum urmează:

A. Termeni care se referă la structura instituțională

1. Facultate: componentă funcțională de bază a universității, corespunzătoare unui anumit domeniu de licență. Facultatea se individualizează, din punct de vedere al procesului de învățământ,

prin: condiții de admitere, programe de studiu, specializări sau trasee de specializare. Facultatea cuprinde personalul de conducere, personalul didactic, personalul didactic ajutător, studenții, cercetătorii științifici și personalul administrativ. Activitatea didactică în cadrul facultății se desfășoară pe ani de studii, serii de predare, grupe de seminar și subgrupe de laborator.

2. Departament: entitate funcțională a Universității Agora care desfășoară activități de evaluare internă și de asigurare a calității serviciilor de educație și de cercetare științifică.

3. Catedră: entitate funcțională de bază a facultății, care desfășoară activități didactice și de cercetare științifică. Catedra cuprinde personalul didactic, personalul didactic auxiliar și, după caz, personalul de cercetare. Atribuțiile personalului catedrei sunt stabilite prin Statul de funcții și de personal, completat cu fișa postului (anexă la Statul de funcții).

4. Compartiment funcțional: entitate organizatorică a universității care are ca scop să asigure servicii ajutoare procesului de învățământ și cercetare, precum: secretariat, contabilitate, administrativ etc.

B. Termeni care privesc resursele umane

5. Comunitate academică: totalitatea persoanelor care desfășoară activitate didactică și de cercetare științifică (personalul didactic și personalul de cercetare), precum și persoanele care studiază (studenții și cursanții universității).

6. Comunitatea universitară: totalitatea comunității academice, personalul didactic ajutător (laboranți, secretari, bibliotecari), personalul tehnic și de administrație (administratori, tehnicieni, contabili, casieri) și personalul gospodăresc (paznici, îngrijitori, șoferi, fochiști etc.).

Comunitatea universitară este deschisă cetățenilor români, fără discriminări, în baza statutului pe care aceștia îl dobândesc în cadrul universității, cu respectarea legislației românești.

Intrarea în comunitatea universitară se face prin concurs sau pe baza altor reglementări legale. Criteriile de apartenență la comunitatea universitară sunt: pregătirea profesională, integritatea morală, competența necesară activității desfășurate (didactică, științifică, de studii, de administrare etc.)

C. Termeni care privesc clienții și partenerii

7. Clienți ai universității:

- Clienți interni: studenții și cursanții înmatriculați în evidențele universității, care urmează un anumit program de studii din oferta educațională a acesteia.
- Clienți externi: organizațiile economice și sociale care:
- angajează absolvenții universității;
- solicită efectuarea de studii și cercetări pentru soluționarea unor probleme practice în care universitatea este competentă prin personalul său și/sau este acreditată ca atare;
- finanțează (parțial sau integral) programele de instruire oferite de către universitate pentru personalul finanțatorului.

8. Parteneri ai universității: organizații economice și sociale care:

- asigură baza de instruire practică de cercetare pentru studenți și personalul didactic al universității și/sau care sponsorizează unele activități de cercetare, culturale sportive etc. desfășurate de către universitate;
- instituții de învățământ superior din țară și străinătate, instituții de cercetare științifică de profil precum și organisme economice, sociale etc. cu care Universitatea AGORA întreprinde studii și cercetări de interes comun, pe baza unor programe cu finanțare europeană;
- instituții de învățământ superior cu care Universitatea AGORA desfășoară programe comune de instruire în țară și străinătate.

D. Termeni care privesc serviciile și produsele

9. Servicii educaționale: servicii educaționale oferite de către universitate clienților interni (studenți și cursanți) care urmează studii universitare de licență, studii universitare de masterat, precum și cursanților înmatriculați la diferite forme de instruire și/sau pregătire continuă.

10. Servicii de cercetare științifică: activități de cercetare științifică desfășurate de către personalul didactic și de cercetare în cadrul unor contracte/granturi obținute prin competiție sau cu mediul social și de afaceri.

11. Produs al universității: competență culturală, rezultat al competențelor profesionale și sociale dobândite de către absolvenții universității.

12. Producție științifică:

- articole publicate în reviste de specialitate cotate ISI, recunoscute de CNCSIS și cu ISSN ori aflate în fluxurile internaționale;
- studii publicate în volumele unor manifestări științifice recunoscute de CNCSIS, cu ISSN sau ISBN;
- tratate, monografii, cărți de specialitate, rapoarte de cercetare, brevete de invenții etc.

13. Servicii profesionale (alte servicii bazate pe știință): ansamblul modalităților de valorificare a cunoștințelor de specialitate în beneficiul universității, al comunității academice naționale, al comunității sociale, constând în:

- consiliere, consultanță și asistență de specialitate pentru mediul economic și social;
- informarea publicului larg prin seminarii, conferințe, cursuri etc.
- redactarea rezumatelor de cercetare, analize, expertize etc. pentru mediul academic, economic și social;
- apariții în mass-media legate de domeniul de specialitate;
- contribuția la activitățile asociațiilor și societăților profesionale;
- ocuparea unor poziții de autoritate în organisme alese sau numite (consilii, cenzorate, autorități naționale, agenții etc.)

F. Termeni care privesc managementul calității

14. Cerințe de calitate: cerințe care privesc caracteristicile proceselor și serviciilor universității precum: cerințele clienților interni și externi, ale partenerilor universității, cerințe ale societății în ansamblu (reglementări referitoare la desfășurarea proceselor educaționale și de cercetare, precum și la alocarea și utilizarea resurselor).

15. Management al calității: ansamblul activităților coordonate prin care se orientează și se ține sub control calitatea proceselor educaționale și de cercetare științifică din cadrul universității, ceea ce implică:

- stabilirea politicii și a obiectivelor referitoare la calitate;
- planificarea calității și ținerea sub control a acesteia;
- asigurarea calității serviciilor de educație și cercetare;
- îmbunătățirea continuă a calității.

16. Sistem de management al calității: ansamblu de proceduri manageriale prin care se orientează și se ține sub control calitatea serviciilor educaționale și de cercetare științifică.

17. Politica referitoare la calitate: direcția și intențiile generale ale universității în ceea ce privește calitatea, exprimate oficial de către rector.

18. Asigurarea calității: parte a managementului calității serviciilor de educație și de cercetare științifică reprezentând ansamblul de activități care vizează dezvoltarea capacității Universității AGORA de a elabora, planifica și implementa programe de studiu și de cercetare care să dea încredere clienților și celorlalte părți interesate.

F. Termeni care privesc evaluarea

19. Criteriu de evaluare: element de valoare cu ajutorul căruia se stabilește nivelul ce trebuie atins de parametrii cu ajutorul cărora se definesc anumite laturi calitative ale serviciilor educaționale și de cercetare științifică.

20. Evaluarea calității: proces complex, sistematic și documentat de apreciere pentru a determina în ce măsură serviciile educaționale și de cercetare științifică îndeplinesc criteriile de evaluare prestabilite.

21. Evaluarea internă a calității: evaluare efectuată de către comisia Universității Agora din municipiul Oradea care se ocupă cu evaluarea internă și asigurarea calității educației și cercetării științifice din universitate.

22. Evaluarea externă a calității: evaluare a serviciilor educaționale și de cercetare științifică efectuată de către organisme externe abilitate pentru un asemenea proces.

Art. 3. În derularea proceselor de prestare a serviciilor educaționale, de cercetare și a altor servicii bazate pe știință, Universitatea Agora din municipiul Oradea promovează următoarele principii fundamentale ale managementului calității, în acord cu tendințele actuale la nivel european și internațional:

1. Focalizarea către client: Universitatea trebuie să identifice cerințele prezente și viitoare ale clienților săi și ale celorlalte părți interesate de serviciile pe care le oferă, asigurând satisfacerea lor integrală.

2. Leadership, care presupune:

- stabilirea unei viziuni clare privind viitorul universității;
- atitudine pro activă și exemplul personal;
- înțelegerea schimbărilor intervenite în mediul extern și răspuns la aceste schimbări;
- asigurarea unui climat de încredere între membrii comunității universitare;
- încurajarea și recunoașterea contribuției fiecărei persoane;
- promovarea unei comunicări deschise și oneste.

3. Implicarea personalului care presupune:

- punerea în valoare a competențelor, cunoștințelor și experienței în relația cu clienții și cu celelalte părți interesate;
- împărtășirea cunoștințelor și a experienței în cadrul colectivelor fiecărei entități funcționale;
- asumarea răspunderii pentru rezolvarea problemelor;
- implicarea activă în identificarea oportunităților de îmbunătățire;
- dezvoltarea unui spirit creativ în definirea viitoarelor obiective ale universității.

4. Abordarea procesuală a tuturor activităților prin:

- identificarea și evaluarea datelor de intrare și ieșire ale tuturor activităților ce se desfășoară în universitate;
- identificarea interfețelor activităților cu entitățile funcționale;
- evaluarea riscurilor posibile, a consecințelor și impactului activităților asupra clienților și celorlalte părți interesate cu privire la activitățile respective;
- stabilirea clară a responsabilităților și autorității privind managementul proceselor educaționale și de cercetare științifică derulate în universitate.

5. Abordarea sistemică la nivelul conducerii, prin integrarea proceselor care intervin în relația cu clienții, cu cele corespunzătoare activităților din cadrul universității, începând cu definirea cerințelor referitoare la conducere, identificarea și asigurarea resurselor necesare, desfășurarea proceselor, până la evaluarea și analiza rezultatelor. Evaluarea și analiza rezultatelor are ca scop identificarea posibilităților de îmbunătățire a calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică oferite. Ea se efectuează de către managementul de vârf al Universității "AGORA", cât și de către managementul entităților funcționale din cadrul universității.

6. Îmbunătățirea continuă a serviciilor educaționale și de cercetare științifică prin:

- actualizarea și redefinirea criteriilor de evaluare a calității serviciilor oferite, în raport cu noile exigențe ale clienților și ale tuturor părților interesate, precum și cu noile standarde de calitate promovate în spațiul european al învățământului superior și cercetării științifice;
- îmbunătățirea continuă a calității tuturor serviciilor educaționale și de cercetare oferite de către universitate;
- îmbunătățirea continuă a eficacității și eficienței tuturor proceselor didactice, de cercetare și ajutoare ce se desfășoară în cadrul universității;
- promovarea activităților bazate pe prevenire și a mentalității "lucrului bine făcut";
- recunoașterea contribuției fiecărui membru al comunității universitare în ceea ce privește îmbunătățirea continuă a proceselor educaționale și de cercetare.

7. Fundamentarea cu date a deciziilor manageriale prin:

- asigurarea unui sistem performant de colectare a datelor și informațiilor considerate relevante pentru obiectivele stabilite;
- luarea măsurilor necesare pentru ca datele și informațiile să fie suficient de clare, disponibile și accesibile;
- analiza datelor și informațiilor utilizând metode corespunzătoare.

Capitolul II. METODOLOGIA ASIGURĂRII CALITĂȚII

Art. 4. Luând în considerare cerințele ce decurg din viziunea și misiunea sa și în baza politicii referitoare la calitate, Universitatea Agora dezvoltă și își perfecționează propriul sistem de asigurare a calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică, cu respectarea cerințelor definite de reglementările aplicabile.

Art. 5. Sistemul de asigurare a calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică a adoptat de către Universitatea Agora are ca scop:

- a. să asigure o corelare cât mai deplină a serviciilor oferite cu cerințele clienților și a celorlalte părți interesate;
- b. să îmbunătățească permanent calitatea serviciilor educaționale și a celor de cercetare științifică oferite de universitate;
- c. să dezvolte o *cultură a calității* care să devină adevărată o *stare de spirit* în cadrul Universității Agora, pentru a asigura o protecție reală a intereselor clienților și a celorlalte părți interesate de serviciile oferite de către universitate;
- d. să definească și să implementeze un sistem de evaluare internă a calității proceselor didactice și de cercetare, în vederea certificării conformității acestor procese cu standardele naționale, europene și cu cele internaționale aplicabile;
- e. să aducă mai multă claritate asupra responsabilității membrilor comunității universitare față de conceptul de asigurare a calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică;
- f. să asigure transparența necesară în ceea ce privește modul de utilizare a resurselor financiare alocate pentru realizarea obiectivelor privind serviciile educaționale și de cercetare;
- g. să faciliteze recunoașterea reciprocă, la nivel european, a actelor de studii (certificate, diplome) și a titlurilor universitare prin dezvoltarea legăturilor de colaborare profesional-științifică cu universități similare din spațiul comunitar.

Art. 6. Sistemul de asigurare a calității serviciilor educaționale trebuie să fie centrat pe rezultatele învățării, exprimate în termeni de cunoștințe, competențe profesionale, valori și atitudini, obținute prin parcurgerea unui nivel de învățământ (licență, masterat), respectiv a unui program de studiu.

Art. 7. În cadrul Universității Agora calitatea serviciilor educaționale și de cercetare științifică este asigurată prin:

- a. planificarea activităților de prestare a serviciilor educaționale;
- b. monitorizarea proceselor didactice și de cercetare științifică;
- c. evaluarea internă a rezultatelor proceselor didactice și de cercetare științifică;
- d. evaluarea externă a rezultatelor proceselor didactice și de cercetare științifică;
- e. îmbunătățirea continuă a serviciilor educaționale și de cercetare științifică.

Art. 8. Rectorul Universității Agora este direct responsabil pentru asigurarea calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică.

Art. 9. Sistemul de asigurare a calității din se referă la următoarele domenii:

- a. Capacitatea instituțională;
- b. Eficacitatea educațională;
- c. Sistemul de management al calității.

Art. 10. Conducerea Universității Agora trebuie să asigure *capacitatea instituțională* (comunitatea universitară, structurile instituționale, administrative și manageriale) din punct de vedere cantitativ și calitativ, la nivelul exigențelor viziunii și misiunii sale.

Art. 11. În cadrul Universității Agora *eficacitatea educațională* se referă la capacitatea de a obține rezultatele așteptate ale proceselor didactice și de cercetare științifică, prin utilizarea corespunzătoare a resurselor. Ea se evaluează pe baza următoarelor elemente:

- a. *Conținutul programelor de studii* (licență, masterat, perfecționare etc.) se stabilește prin planul de învățământ/curricula universitară, elaborat(ă) în concordanță cu exigențele impuse de Procesul Bologna și de cerințele clienților de servicii educaționale și de cercetare științifică.
- b. *Rezultatele învățării* se obțin prin evaluarea cunoștințelor și a competențelor dobândite de către studenți și cursanți potrivit procedurilor proprii, cu respectarea reglementărilor interne astfel:
 - o regulamentul privind studiile de licență;
 - o regulamentul privind desfășurarea examenului de licență;
 - o regulamentul privind studiile de masterat;
 - o regulamentul privind alte programe de instruire organizate la solicitarea clienților externi;
- c. *Activitatea de cercetare științifică* a personalului didactic și de cercetare, precum și a studenților, se desfășoară și se evaluează potrivit procedurilor interne specifice elaborate, cu respectarea regulamentului în vigoare. Responsabilitatea pentru elaborarea și aplicarea acestor proceduri revine departamentelor de cercetare științifică;
- d. *Activitățile financiare și tehnico-administrative* se desfășoară potrivit procedurilor interne specifice, cu respectarea reglementărilor în vigoare.

Capitolul III – SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Art. 12. Sistemul de management al calității implementate de către Universitatea "AGORA" implică elaborarea și aplicarea unor proceduri interne specifice privind definirea, monitorizarea și revizuirea periodică a proceselor și tehnologiilor didactice și de cercetare științifică, având ca scop îmbunătățirea continuă a rezultatelor în acord cu evoluția cerințelor și cu modificările intervenite în reglementările aplicabile.

Art. 13. Universitatea Agora își organizează și desfășoară activitățile prin care se asigură serviciile educaționale și de cercetare științifică în conformitate cu standardul internațional ISO 9001: 2000 privind sistemul de management al calității, urmărind să obțină certificarea de conformitate în acest sens.

Art. 14. Conducerea Universității Agora are responsabilitatea implementării și actualizării politicii și obiectivelor referitoare la calitatea serviciilor educaționale și de cercetare științifică, a menținerii conformității sistemului de management al calității cu standardele de referință.

Art. 15. La nivelul senatului se constituie consiliul calității care are un rol consultativ în fundamentarea deciziilor cu privire la politica și obiectivele referitoare la calitate. Consiliul este format din cinci membri și este coordonat de către rector, în calitate de președinte.

Art. 16. Comisia de management al calității coordonează și asigură suportul legislativ necesar pentru asigurarea conformității sistemului de management al calității cu standardele de referință, potrivit atribuțiilor definite prin regulamentul său de funcționare.

Art. 17. În baza politicii și a obiectivelor referitoare la calitate, comisa de management al calității elaborează „Programul anual de măsuri privind îmbunătățirea calității proceselor didactice și de cercetare științifică din cadrul Universității Agora”.

Art.18. La nivelul entităților funcționale (facultate, departament, catedră, compartiment), responsabilitatea definirii și implementării măsurilor privind îmbunătățirea calității proceselor didactice și de cercetare științifică, a menținerii conformității sistemului de management al calității cu standardele de referință revine conducerii acestora, împreună cu responsabilii cu calitatea / auditorii interni. Obiectivele specifice definite în cadrul programelor anuale ale acestor entități, trebuie corelate cu obiectivele generale referitoare la calitate stabilite la nivelul universității.

Art. 19. Conformitatea sistemului de management al calității cu cerințele standardului internațional ISO 9001: 2000 se asigură pe baza documentației specifice a sistemului de management al calității având următoarea structură:

- a. manualul calității, care prezintă sistemul de management al calității din cadrul Universității AGORA, structura organizatorică, responsabilitățile, procesele sistemului de management al calității și interacțiunile dintre acestea, documentele utilizate, pentru a asigura implementarea politicii și a obiectivelor în domeniul calității;
- b. procedurile generale ale sistemului de management al calității, care reprezintă forma documentației de bază utilizată pentru implementarea și menținerea sistemului de management al calității;
- c. proceduri operaționale, care precizează obiectivele și rezultatele așteptate ale diferitelor activități cu incidență asupra calității.

Art. 20. Evaluarea, monitorizarea și îmbunătățirea rezultatelor proceselor didactice și de cercetare științifică în cadrul Universității Agora se realizează, potrivit documentației sistemului de management al calității, astfel:

- a. evaluarea satisfacției clienților pentru serviciile educaționale și de cercetare științifică oferite;
- b. auditul intern al sistemului de management al calității;
- c. monitorizarea și evaluarea proceselor didactice și de cercetare științifică;
- d. ținerea sub control a neconformităților;
- e. acțiuni corective și preventive;
- f. acțiuni vizând îmbunătățirea continuă a rezultatelor.

Capitolul IV – EVALUAREA INTERNĂ A CALITĂȚII

Art. 21. La nivelul Universității Agora evaluarea internă a calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică este asigurată de către "Comisia de evaluare și de asigurare a calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică", alcătuită din:

- rector, în calitate de președinte;
- un reprezentant al corpului profesoral;
- directorul comisiei de management al calității;
- câte un reprezentant al celor mai performanți studenți, al celor mai buni absolvenți, precum și al angajatorilor absolvenților universității.

Art. 22. Comisia are următoarele atribuții:

- a. coordonează aplicarea procedurilor de evaluare și de asigurare a calității, referitoare la:
 - capacitatea instituțională;
 - eficacitatea educațională;
 - sistemul de management al calității din universitate;
- b. elaborează raportul anual de evaluare internă privind calitatea serviciilor educaționale și de cercetare științifică, pe care îl prezintă în fața senatului. Raportul este adus la cunoștința clienților și a celorlalte părți interesate pentru serviciile educaționale și de cercetare oferite și este pus la dispoziția organismelor abilitate pentru evaluarea externă a calității serviciilor respective;
- c. elaborează propuneri de îmbunătățire a calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică;
- d. răspunde de implementarea hotărârilor senatului cu privire la asigurarea calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică;
- e. cooperează cu organismele abilitate care asigură evaluarea externă a calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică.

Capitolul V- EVALUAREA ACADEMICĂ A CORPULUI PROFESORAL

Art. 23. Calitatea corpului profesoral se asigură prin metodologii și proceduri proprii elaborate în conformitate cu reglementările legale în vigoare, astfel:

- posturile didactice și de cercetare se ocupă prin concurs, în baza competențelor profesionale și științifice dovedite, competențe evaluate conform criteriilor specifice definite prin reglementările în vigoare și cele stabilite de către Universitatea Agora;
- acoperirea unor posturi vacante se poate realiza și de către cadre didactice asociate, provenite din sistemul național de învățământ superior, personal de cercetare, doctori în științe, doctoranzi, masteranzi și alte categorii de personal, potrivit reglementărilor legale.

Art. 24. Monitorizarea calității corpului profesoral se realizează pe baza "Regulamentului privind evaluarea periodică a calității corpului profesoral", aprobat de către senat.

Art. 25. Responsabilitatea pentru evaluarea academică a corpului profesoral revine rectorului, fără ca această responsabilitate să poată fi delegată.

Capitolul VI – DISPOZIȚII FINALE

Art. 26. Senatul Universității Agora analizează anual sistemul de asigurare a calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică, în concordanță cu prevederile prezentului regulament, cu privire la măsurile corective și de îmbunătățire necesare.

Art. 27. Prezentul regulament adoptat în ședința Senatului Universității Agora din municipiul Oradea din data de 02.09.2013 și intră în vigoare începând cu 01.10.2013.

PREȘEDINTE SENAT UNIVERSITATEA AGORA

Prof.univ.dr. Adriana MANOLESCU

RECTOR,

Prof.univ.dr. Ioan DZIȚAC

ȘEF OFICIUL JURIDIC,

Conf. univ.dr. Laura POPOVICIU

