



**UNIVERSITATEA PEDAGOGICĂ DE STAT „ION CREANGĂ” DIN MUN.
CHIȘINĂU**

**POLITICA
UNIVERSITĂȚII PEDAGOGICE DE STAT „ION CREANGĂ”
ÎN DOMENIUL ASIGURĂRII CALITĂȚII**

CHIȘINĂU, 2017



**UNIVERSITATEA PEDAGOGICĂ DE STAT „ION CREANG
DIN MUN. CHIȘINĂU**

**POLITICA
UNIVERSITĂȚII PEDAGOGICE DE STAT „ION CREANGĂ”
ÎN DOMNIUL ASIGURĂRII CALITĂȚII**

	Elaborat	Coordonat	Coordonat și verificat	Aprobat
Responsabil	LAPOȘINA Emilia, șef DACDC LISNIC Angela metodist coordonator	CUȘCĂ Valentin, prorector pentru învățământul cu frecvență redusă, formare continuă și activitate financiară	BARBĂNEAGRĂ Alexandra, prorector pentru activitatea didactică	CHICUȘ Nicolae, rector UPSC
Data				APROBAT la ședința Senatului2017, proces-verbal nr.
Semnătura				



CUPRINS:

I PREAMBUL	4
II CADRUL NORMATIV AL POLITICI DE ASIGURARE A CALITĂȚII	4
III VALORI ȘI PRINCIPII SISTEMULUI DE ASIGURARE A CALITĂȚII	5
IV PRIORITĂȚILE POLITICII UNIVERSITĂȚII ÎN ASIGURAREA CALITĂȚII	6
V OBIECTIVELE ȘI CRITERIILE PRIVIND ASIGURAREA CALITĂȚII	8
VI CADRU ORGANIZAȚIONAL ÎN ASIGURAREA CALITĂȚII	10



I. PREAMBUL

Învățământul superior joacă un rol cheie în confruntarea cu provocările curente și promovarea dezvoltării sociale și culturale a societăților. Competiția de pe piața educațională internă și externă impune conectarea activității Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” (în continuare Universitatea, UPSC) la exigențele sistemului național și european de învățământ și cercetare științifică. Una dintre aceste exigențe o constituie creșterea continuă a calității procesului educațional și al cercetării științifice. Calitatea învățământului superior și al cercetării este un factor important pentru creșterea atractivității și competitivității internaționale a învățământului superior din RM.

Permanentele schimbări socio-economice și așteptările crescute față de sistemele educaționale determină universitatea să reconfirme accentul pus pe calitate, consolidând rolul acesteia în starea prezentă, dar mai ales pentru viitorul societății. Prin strategia sa și toate acțiunile întreprinse, Universitatea urmărește îmbunătățirea și creșterea continuă a competitivității, prin raportare la nevoile actuale ale societății cunoașterii. Sprijinul Uniunii Europene pentru activitățile de educație și formare, se concentrează în principal pe învățământul superior, care constituie o componentă esențială a politicilor educaționale naționale și cunoaște o importanță crescândă.

Politicile educaționale au ca scop asigurarea instituțiilor de învățământ superior cu resursele necesare pentru continuarea îndeplinirii întregii game de obiective, cum ar fi:

- pregătirea studenților pentru viață ca cetățeni activi într-o societate democratică;
- pregătirea studenților pentru carieră și dezvoltarea lor personală;
- crearea și menținerea unei largi și avansate baze de cunoștințe, stimularea cercetării și inovației.

Reformare curentă a sistemelor și politicilor în învățământul superior va continua să fie ferm încorporată în valorile europene de autonomie instituțională, libertate academică și echitate socială, și va necesita participarea deplină a studenților și a cadrelor didactice.

Data fiind complexitatea noțiunii de calitate, caracterizată prin multidimensionalitate și perspective distincte, UPSC abordează calitatea ca adecvare la scopul asumat, la nivelul misiunii și obiectivelor universității. Datoria Universității este să asigure calitatea prin: *conformitate* – adecvarea produsului /sau a serviciului la necesitățile reale ale beneficiarelor; *previziune* – prevenirea erorilor în procesul de formare; *evaluare* – orice politică de asigurare a calității se bazează pe obiective, nivelul de realizare al cărora să fie măsurabil; *managementul participativ* – păstrarea avantajelor inițiativei la toate nivelurile de responsabilitate și avantajului de a lucra în echipă; *căutarea excelenței*, ceea ce ar corespunde atingerii diverselor obiective, deontologiei profesionale integrate general în „carta calității”. Aceste sunt puncte de referință care conduc spre un „demers global al calității”. În același timp, calitatea este permanent asigurată prin raportare la un set de standarde de excelență.

II. CADRUL NORMATIV AL POLITICII DE CALITATE

Calitatea studiilor superioare și a cercetării este un factor hotărâtor pentru creșterea competitivității naționale și internaționale ale UPSC. Pentru sporirea vizibilității și prestigiului, UPSC și-a stabilit un șir de politici și strategii adecvate, una din ele fiind politica de asigurare a calității. Sistemul de asigurare a calității din UPSC are la baza documente de referință, incluzând:



- *Codului Educației nr.152 din 17 iulie 2014 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr.319-324, art.634).*
- *Recomandări cu privire la implementarea și îmbunătățirea sistemului de management al calității (Dispoziția Ministerului Educației nr. 503 din 27 noiembrie 2014).*
- *Metodologia de evaluare internă a calității în vederea autorizării de funcționare provizorie și acreditării programelor de studii și a instituțiilor de învățământ profesional tehnic, superior și de formare continuă/ Agenția Națională de Asigurare a Calității în Învățământul Profesional. Anexa nr.1 la Hotărârea Guvernului nr. 616 din 18 mai 2016.*
- *Carta Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din mun. Chișinău, aprobată la ședința Senatului din 28 mai 2015.*
- *Strategia de dezvoltare instituțională a Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din mun. Chișinău pe termen 2016-2020, aprobată la ședința Senatului din 28 aprilie 2016.*

Apelând la actele normative externe și interne, UPSC își determină viziunea sa în domeniul asigurării calității în funcție de valorile promovate la nivelul universității, politicii și strategiei educaționale, situației existente etc.

UPSC își asumă **misiunea** de a pregăti specialiști în diferite domenii ale științelor educației, umanistice și sociale, capabili să utilizeze în mod superior competențele în folosul beneficiarilor, în acord cu nevoile și așteptările acestora, în armonie cu propria dezvoltare intelectuală, spirituală și materială. Scopul universității este de a contribui cât mai substanțial și eficient la promovarea și menținerea valorilor social-umane, printr-o ofertă educațională și pregătire profesională de calitate a studenților, precum și prestarea altor servicii complementare de înaltă ținută.

Cheia succesului activității Universitare este alinierea culturală, care asigură că valorile universității sunt congruente cu valorile „individuale” și colective, că motivarea întregii comunități academice universitare pentru a obține nivele înalte de performanță, aducând, astfel, succesul pe termen scurt, poate ajuta Universității să anticipeze și să se adapteze la schimbările mediului extern, asociindu-se cu succesul pe termen lung.

Valențele culturii calității și performanța universitară cuprinde trei elemente interdependente: *sistemul de valori, adecvarea strategică și adaptabilitatea la mediul extern*. Raportându-se la acest cadru general, UPSC și-a definit politica, valorile, principiile și obiectivele în domeniul asigurării calității proprii, armonizate cu misiunea și obiectivele ei strategice.

III. VALORILE ȘI PRINCIPIILE SISTEMULUI DE ASIGURARE A CALITĂȚII

Universitatea își îndeplinește misiunea prin formarea și perfecționarea de specialiști în domeniile științelor ale educației, sociale, umanistice, exacte și artelor prin cultivarea și difuzarea valorilor culturii universale, respectând drepturile și libertățile fundamentale ale omului și promovând spiritul gândirii libere, critice.

UPSC promovează cu consecvență prin sistemul de asigurare a calității pentru întregului corpul academic **valorile** ca: dreptatea și echitatea, respectul și toleranța, profesionalismul, bunăvoința, responsabilitatea, transparența, confidențialitate, concurență.

UPSC își propune să practice în continuare un învățământ racordat la standarde europene, centrat pe student, iar absolvenții săi să fie recunoscuți oriunde în lume ca adevărați profesioniști.



În corespundere cu viziunea Organizației Internaționale pentru Standardizare (ISO) susținem că, calitatea reprezintă totalitatea trăsăturilor și caracteristicilor unui produs sau serviciu care determină capacitatea acestuia de a satisface nevoi afirmate sau implicite și prevede:

- **orientare către student** și depășirea expectanțelor acestora;
- **leadership** prin delegarea responsabilității la nivelul facultăților, catedrelor, subdiviziunilor și crearea unui climat etic, de încredere și de comunicare la toate nivelurile;
- **implicarea tuturor membrilor comunității academice** în vederea sporirii calității actului didactic și corespunderea indicatorilor de calitate, elaborate de ANACIP;
- **abordarea bazată pe proces** prin asigurarea calității activității de predare-învățare-evaluare;
- **abordarea managementului ca sistem** prin identificarea, înțelegerea și conducerea în scopul realizării obiectivelor cu eficiență;
- **îmbunătățirea continuă** prin organizarea auditului intern în cadrul tuturor subdiviziunilor și prezentarea soluțiilor de îmbunătățire a activității universitare;
- **abordarea pe bază de fapte în luarea deciziilor** prin analiza datelor și informațiilor concrete.
- Participarea activă a studenților în procesul de asigurare a calității
- Comunicarea transparentă cu privire la asigurarea calității în cadrul UPSC

IV. PRIORITĂȚILE POLITICII UNIVERSITĂȚII ÎN ASIGURAREA CALITĂȚII

Politica UPSC în domeniul calității este principalul document al sistemului de management al calității, aliniindu-se la obiectivele conținute în Strategia de dezvoltare instituțională a Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din mun. Chișinău pe termen 2016-2020.

UPSC își propune să creeze beneficiarilor săi o competență culturală în continuă îmbunătățire, ca rezultat al competențelor profesionale și sociale dobândite pe parcursul anilor de studii, printr-un sistem de procese ce tind către excelență.

Politica de asigurarea calității a Universității vizează următoarele aspecte principale:

- calitatea procesului de învățământ;
- calitatea activității de cercetare științifică;
- calitatea relațiilor Universității cu mediul social-economic în care activează.

Cheia politicii universitare în domeniul calității activităților didactice și de cercetare rezidă în asumarea responsabilității pentru contribuția adusă la realizarea obiectivelor universității de către toți membrii comunității.

În cadrul proceselor de prestare a serviciilor (educaționale, de cercetare și a altor servicii bazate pe știință), UPSC optează pentru excelență în toate aspectele învățământului superior, ținând cont de **prioritățile politicii** Universitare în domeniul asigurării calității:

1. **Concentrarea permanentă pe calitate, aplicarea reglementată a Standardelor și Ghidurilor Europene pentru Asigurare a Calității**, valorizarea misiunii și diferitelor activități ale universității, de la învățământ și cercetare până la servicii comunitare precum și angajamentul în coeziune socială și dezvoltare culturală. Toți studenții și cadrele didactice din universitate vor trebui să fie echipați pentru a corespunde cerințelor tranzitorii ale societății ce evoluează extrem de rapid.



2. **Accesul echitabil și finalizarea studiilor ca dimensiune socială calității** predisune orientarea spre oferirea șanselor egale la educație de calitate prin accentuarea caracteristicilor sociale ale învățământului superior. Accesul la învățământ superior să fie extins prin promovarea potențialului studenților din grupuri subreprezentate/dezavantajate și prin oferirea condițiilor adecvate pentru finalizarea studiilor. Universitatea va stabili obiective măsurabile pentru extinderea participării globale și sporirea participării grupurilor subreprezentate în programele de învățământ superior..

3. **Învățarea continuă („pe parcursul întregii vieți”)** presupune extinderea participării indivizilor la programe de studii prin intermediul învățării pe parcursul întregii vieți, ca parte integrantă a sistemului de învățământ. Implicarea în obținerea calificărilor, și extinderea cunoștințelor și obținerea unor noi abilități și competențe pentru creștere personală. Învățarea continuă presupune că calificările pot fi obținute prin căi flexibile de învățare, inclusiv studii cu frecvență redusă, precum și trasee de studii bazate pe muncă individuală (practică) /la distanță etc.

4. **Stabilirea parteneriatelor strânse între universitate, autoritățile publice, instituțiile de învățământ, studenți, angajatori și salariați**, care se bazează pe Carta Universităților Europene privind învățarea continuă elaborată de către European University Association și care oferă o introducere utilă pentru definirea unor astfel de parteneriate. Politicile de succes privind învățarea continuă vor include principiile și procedurile de bază de recunoaștere a studiilor anterioare, pe baza rezultatelor, indiferent dacă competențele au fost căpătate prin căi de studii formale în spațiul național sau internațional. Învățarea continuă va fi promovată de către structurile organizatorice și de finanțare adecvate.

5. **Angajarea pe piața muncii**, împuternicește pe indivizi să profite pe deplin de oportunitățile existente pe piață. Scopul nostru este de a spori nivelul de calificare inițială, precum și de a menține și reînnoi contingentul forței de muncă calificată, prin o colaborare intensă între Ministerul Educației, Universitate, partenerii sociali și studenți. Acest lucru va permite universității de a fi mai receptivă la nevoile angajatorilor și angajaților - de a înțelege mai bine perspectivă în învățământ. Îmbunătățirea furnizării, accesibilității și calității serviciilor de ghidare în carieră a studenților, absolvenților și ocupare pe piața muncii, încurajarea învățării la locul de muncă.

6. **Învățare centrată pe student și misiunea de predare în învățământul superior** presupune abilitarea indivizilor studenți, noi abordări ale predării și învățării, sprijin și structuri de orientare eficiente și un curriculum centrat pe student în toate cele trei cicluri. Reafirmăm importanța pe care o are misiunea de predare în Universitate și necesitatea continuării reformei curriculare orientată spre dezvoltarea rezultatelor învățării. Reforma curriculară, astfel, va fi un proces continuu, care să conducă la o înaltă calitate, căi educaționale flexibile și mai mult adaptate la individ. Cadrele universitare, în strânsă cooperare cu reprezentanții studenților și ai angajatorilor, vor continua să dezvolte procesul de învățare și punctele de referință internaționale pentru un număr sporit de domenii.

7. **Cercetarea și inovația prin** valorizarea la toate nivelurile a activităților de cercetare și dezvoltare artistică, promovând inovația și creativitate. Recunoașterea potențialul programelor de studii superioare, inclusiv al celor bazate pe științe aplicate, pentru a promova inovația. Sporirea ponderii programelor de doctorat orientate spre cercetare disciplinară de înaltă calitate și a



programelor interdisciplinare și intersectoriale, sporirea atractivității activității de cercetare la treptele inițiale.

8. **Deschiderea internațională**, prevede internaționalizarea activității universității și angajarea într-o colaborare la nivel național și internațional pentru o dezvoltare durabilă. Continuarea încheierii parteneriatelor cu instituțiile din domeniu și extinderea acțiunilor comune ce vor contribui la atractivitatea și caracterul deschis al învățământului superior universitar, și vor stimula cooperarea cu o gamă largă de părți interesate din alte regiuni ale lumii.

9. **Mobilitatea studenților, cercetătorilor începători și a cadrelor didactice** presupune consolidarea internaționalizării academice și culturale cu învățământul superior european. Mobilitatea în fiecare dintre cele trei cicluri, prin crearea oportunităților de mobilitate în programele universitare, prin încurajarea pluralismul lingvistic, bazându-se pe tradiția multilingvă a Spațiului European al Învățământului Superior și creșterea cooperării și concurenței între instituțiile de învățământ superior; prin acordarea titlurilor și programelor universitare comune, precum și posibilitățile de mobilitate prin căi educaționale flexibile și politici de informare activă, recunoaștere deplină a reușitei academice, sprijin în procesul de studii și portabilitatea completă a granturilor și împrumuturilor sunt cerințe necesare. Mobilitatea să asigure sporirea ratei de participare a diverselor grupuri de studenți.

10. **Crearea condițiilor de muncă și trasee de carieră atractive**, prin facilitarea mobilității cadrelor didactice și a cercetătorilor începători, utilizând în cel mai bun mod cadrul juridic existent, prin atragerea profesorilor și cercetătorilor de înaltă calificare la instituțiile de învățământ superior precum și recrutarea internațională deschisă, prin structurile de consiliere în carieră universitară.

11. **Colectarea datelor și instrumentele de transparență multidimensională** prin îmbunătățirea procesului de colectare a datelor și monitorizarea progreselor înregistrate în atingerea obiectivelor stabilite în dimensiunea socială, ocuparea forței de muncă și mobilitatea, precum și în alte domenii de politică, și va servi ca bază pentru caracterizare și evaluare. Dezvoltarea instrumentelor de transparență și stabilirea celor mai intense relații cu principiile de transparență și utilitate a informațiilor, prin identificarea și compararea forțele și atragerea indivizilor în cariera didactică.

12. **Finanțare** Atenție sporită urmează să fie acordată identificării unor surse și metode de finanțare noi și diversificate. Instituțiile de învățământ superior au câștigat o mai mare autonomie, împreună cu creșterea rapidă a așteptărilor pentru a fi receptivi la nevoile societății și a fi responsabili. Într-un cadru de responsabilitate publică suntem conștienți că finanțarea publică rămâne o principală prioritate pentru a garanta accesul echitabil și dezvoltarea durabilă a instituțiilor autonome de învățământ superior.

Având ferma convingere că baza succesului UPSC o reprezintă diversitatea, calitatea și eficiența serviciilor prestate, considerăm ca prioritară, pentru fiecare membru al comunității noastre academice, angajarea permanentă, profundă și responsabilă în toate activitățile legate de crearea a unei autentice culturi a calității la nivel instituțional. Datoria noastră este să asigurăm un înalt nivel calitativ al predării-învățării, cercetării științifice și serviciilor către comunitate, pentru a contribui la dezvoltarea personală și profesională a studenților, cultivând talentele pentru viitorul societății și generând cunoaștere printr-un proces intensiv de cercetare inovatoare.



V. OBIECTIVELE ȘI CRITERIILE PRIVIND ASIGURAREA CALITĂȚII

Obiectivele și criteriile de calitate ale universității corespund dimensiunilor multiple ale activității universitare: didactică, științifică, legală, profesională, economică, managerială, etică, organizațională, relația cu așteptările studenților, companiilor angajatoare și pieței muncii, deschiderea spre viitor și constau în:

- a) consacrarea autonomiei universitare drept condiție a performanței și competitivității;
- b) stabilirea explicită și împărtășirea la nivelul întregii comunități academice a misiunii și obiectivelor strategice ale universității;
- c) competitivitatea științifică și calitatea cercetării, orientare spre inovare, în raport cu cele mai noi descoperi și cu criteriile internaționale de evaluare a producției științifice;
- d) învățământ centrat pe student prin asigurarea unei relații de parteneriat cu studenții și preocupare pentru cariera și traseul profesional al acestora;
- e) calitatea conținutului curricular prin permanenta actualizare și asigurarea inter-relației dintre predare și rezultatele cercetării științifice;
- f) calitatea corpului academic prin dezvoltarea și promovarea talentelor (dezvoltarea competențelor profesionale ale cadrelor didactice, a abilităților de predare, cultura perfecționării continue, inițiativei, motivării și angajamentului pentru universitate);
- g) monitorizare continuă prin obținerea de feed-back din partea categoriilor de stakeholders (disponibilitate de a primi sugestii, propuneri, critici, analiza gradului de satisfacție a studenților, companiilor angajatoare, absolvenților, angajaților) și asumarea responsabilității (accountability în privința folosirii resurselor, recursul la audit și evaluări sistematice), monitorizarea poziționării în ierarhiile internaționale ale universităților și dezvoltarea mecanismelor de asigurare a calității;
- h) flexibilizarea procesului educațional sub aspectul organizării (posibilitate de transfer al creditelor, interdisciplinaritate) și ofertei educaționale (adaptarea permanentă a programelor de studii la cerințele societății cunoașterii, dezvoltarea de noi programe, adaptarea conținutului curricular și a metodelor de predare la specificul și nevoile studenților);
- i) calitatea infrastructurii, a spațiilor și echipamentelor de învățământ și de cercetare;
- j) valorificarea resurselor alocate și dezvoltarea capacității de a atrage și diversifica sursele de finanțare, de a investi eficient;
- k) asigurarea accesului la educație, pe baza competiției și transparenței, respectând principiile nondiscriminării;
- l) dezvoltarea capacității de inovare științifică, în tehnică, cultură, artă;
- m) dezvoltarea de parteneriate cu mediul privat și stakeholderii universității.



Sistemul de evaluare și asigurare a calității este un ansamblu de elemente, activități și procese interconectate, orientate în direcția creșterii calității serviciilor educaționale, oferite de universitate, bazându-se pe următoarele criterii:

1. *Managementul strategic al universității*, cu indici de calitate, privind *planificarea strategică* și *transparența decizională*, dimensionarea structurii pe facultăți, existența unui sistem de autonomie universitară.

2. *Selectivitatea studenților și crearea imaginii universității*, având drept indici de calitate: numărul de candidați cu performanțe înalte, media notelor de bacalaureat a candidaților admiși, extinderea ariei geografice a studenților înmatriculați, ponderea studenților la studii, în bază de contract, ponderea studenților străini.

3. *Managementul resurselor umane*, cu următorii indici de calitate: ponderea cadrelor didactice cu grad și titlu științific (profesorilor, conferențiarilor), ponderea tinerilor și a doctoranzilor, participarea personalului la programe de formare continuă, plus un număr de studenți, echivalent pe un post didactic.

4. *Cercetarea științifică, doctoratul*, cu următorii indici de calitate: performanțele în cercetare, evaluate de CNAA, proiecte de cercetare, veniturile din cercetare, ponderea de doctoranzi.

5. *Performanțele studenților și ale absolvenților*, cu următorii indici de calitate: numărul de absolvenți într-un ciclu de învățământ, ponderea absolvenților admiși la studii de master sau la doctorat, ponderea absolvenților angajați în câmpul muncii.

6. *Prestigiul academic*, cu următorii indici de calitate: ponderea conducătorilor de doctorat, a doctoranzilor și studenților străini, colaborări internaționale etc.

7. *Resursele financiare și asigurarea condițiilor de desfășurare a procesului de învățământ*, cu indicii de calitate: venituri proprii, baza materială, descentralizarea managementului financiar al facultăților și al catedrelor, transparența bugetului universitar.

Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă” asigură cadrul de realizare a calității procesului didactic, formarea competențelor profesionale, asimilarea și practicarea consecventă a valorilor umane, prin elaborarea unei strategii coerente în domeniul asigurării calității.

VI. CADRU ORGANIZAȚIONAL ÎN ASIGURAREA CALITĂȚII/

Obiectivul fundamental al managementului universitar în domeniul calității îl constituie implementarea unui sistem pentru asigurarea calității, bazat pe politici, structuri ierarhice și documente reglatorii, ce permit monitorizarea-evaluarea, intervenția și optimizarea continuă a calității.

În UPSC există un sistem de management al calității în cadrul căruia sunt incluse structurile speciale, personalul didactic și de cercetare, responsabil de realizarea politicii în domeniul calității.

Dezvoltarea universitară este orientată spre gândirea și practica managerială, în care politica de asigurare a calității, este una din componentele esențiale ale managementului strategic și este concepută și aplicată la nivelul tuturor componentelor și activităților desfășurate în instituție. Livrarea serviciilor educaționale din UPSC pune accentul pe *interacțiunea cu studentul*, pe activitățile desfășurate împreună *cu acesta și pentru acesta*. Studentul este privit nu numai în calitatea sa de



client al serviciilor educaționale, ci ca un *partener* al instituției universitare, întrucât aceste sunt esențiale pentru managementul academic, atât la nivel strategic, cât și operațional.