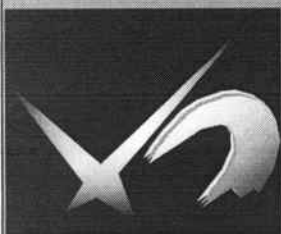


MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII ȘTIINȚIFICE
UNIVERSITATEA "HYPERION" DIN BUCUREȘTI

Calea Calarasilor 169, sector 3, București,
Tel./Fax: +004021 3216446



**PROGRAM DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII PENTRU MENȚINEREA
OBIECTIVELOR PROGRAMELOR I.D. LA
CERINȚELE CRITERIILOR DE
ACREDITARE ELABORATE DE
A.R.A.C.I.S.**

București, 2014



I. Aspecte generale

Universitatea „Hyperion” din București (UHB) are în vedere îmbunătățirea continuă a capacității instituționale, a eficienței educaționale și crearea unui cult al calității prin dezvoltarea unui sistem de management performant.

Capacitatea instituțională a UHB este demonstrată prin dezvoltarea bazei materiale (toate clădirile se află în proprietate), dezvoltarea unor laboratoare moderne și asigurarea resurselor financiare necesare funcționării universității pe termen mediu și lung.

Eficacitatea educațională se asigură prin realizarea unui nivel ridicat al calității proceselor educaționale, prin actualizarea programelor analitice și programelor de studii cel puțin o dată la trei ani, prin creșterea competențelor cadrelor didactice, prin implementarea rezultatelor obținute din cercetarea științifică, prin comunicarea continuă cu părțile interesate și identificarea domeniilor economico-sociale prioritare pentru societate.

Managementul calității se dezvoltă prin construcția, implementarea, menținerea și dezvoltarea unui sistem de management focalizat pe bunele practici în domeniu, din țară și străinătate.

Politica și obiectivele calității stabilite de UHB pentru anul universitar 201 -201 au la bază următoarele prevederi:

- Regulamentul privind Sistemul de Evaluare și Asigurare a Calității (SEAQ) din cadrul UHB;
- Legea 87/2006 pentru aprobarea OUG 75/2005 privind asigurarea calității educației, modificată prin OUG 102/2006: Metodologia asigurării calității în educație; Asigurarea internă a calității educației; Evaluarea externă a calității educației (ARACIS);
- Programul de politici, strategii și acțiuni privind calitatea;
- Planul operațional pentru anul 2014-2015, precum și obiectivele strategice ale UHB (Planul strategic al UHB pentru perioada 2012 - 2016).

Componentele managementului calității la UHB sunt prezentate sintetic în figura 1.

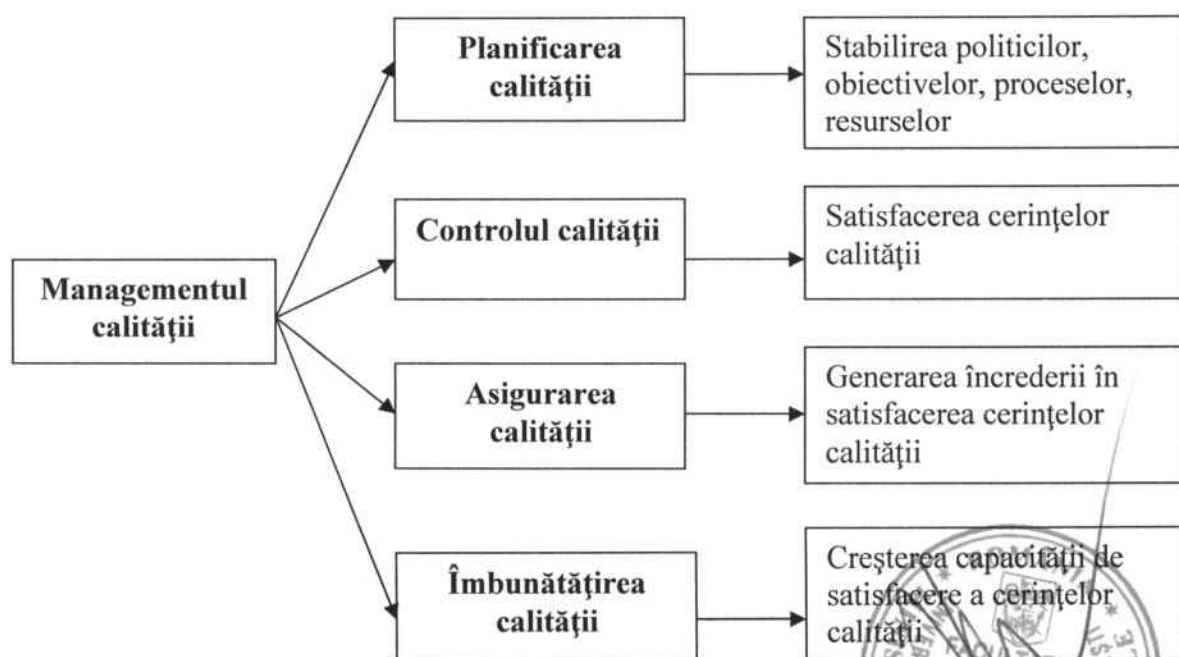


Figura 1 – Componentele managementului calității

Obiectivele prioritare ale UHB în domeniul asigurării calității sunt următoarele:

1. îmbunătățirea sistemului de management al calității din cadrul UHB în vederea creșterii eficienței acestuia.
2. îndeplinirea standardelor naționale și europene în domeniul asigurării calității în învățământul superior.
3. internaționalizarea activităților de învățământ, respectiv asigurarea transferului internațional de informații științifice și didactice valorificate în procesul de învățământ.
4. elaborarea unei politici de atragere și menținere a elitei academice în universitate.
5. formarea de specialiști cu pregătire superioară bună și foarte bună, în conformitate cu tradiția universitară și cu cerințele de pe piața forței de muncă calificată.
6. satisfacerea cererii de pe piața forței de muncă cu specialiști și cercetători de înaltă calificare.
7. îmbunătățirea activităților privind perfecționarea continuă a cadrelor didactice.
8. dezvoltarea unor relații de colaborare sustenabile cu mediul extern, pentru promovarea calității corpului profesoral și a studenților, prin dezvoltarea unor relații puternice și constante cu mediul extern.
9. dezvoltarea și modernizarea infrastructurii universității.
10. deschiderea unor noi direcții de cercetare și dezvoltarea celor existente, asigurarea excelenței în cercetare.
11. promovarea imaginii universității pe plan național și internațional.
12. analiza periodică a performanțelor programelor de studii.

Principiile care stau la baza politicii de asigurare a calității în UHB sunt în acord cu tendințele actuale la nivel european și internațional și se reflectă în:

1. *Focalizarea către studenți și celelalte părți interesate:* universitatea trebuie să identifice cerințele prezente și viitoare ale studenților 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, înțelegerea schimbărilor intervenite în mediul extern și adaptarea la acestea, asigurarea unui climat de încredere între membrii comunității UHB.

3. *Implicarea personalului,* care presupune punerea în valoare a competențelor, a cunoștințelor și a experienței în relația cu studenții și cu celelalte părți interesate; împărtășirea cunoștințelor și a experienței în cadrul colectivelor fiecărei entități funcționale; asumarea răspunderii pentru rezolvarea problemelor; implicare 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 de ieșire ale tuturor activităților; identificarea interfețelor activităților cu entitățile funcționale; evaluarea riscurilor posibile, a consecințelor și impactului activităților asupra studenților și a celorlalte părți interesate, cu privire la activitățile respective; stabilirea clară a responsabilităților și a autorității privind managementul proceselor.



II. Programul de management al calității al Departamentului ID

Programul de managementul calității al Departamentului ID se înscrie în politica referitoare la calitate a UHB, care definește principiile, intențiile și orientările generale ale universității în domeniul asigurării calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică.

În contextul prezentului program, s-a convenit asupra următoarelor definiții pentru termenii utilizați în procesul asigurării calității serviciilor educaționale, specifice învățământului la distanță (conform SR EN ISO 9000:2001 intitulat „Sisteme de management al calității – Principii fundamentale și vocabular”):

Calitate - măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci îndeplinește anumite cerințe normative specifice.

Asigurarea calității – acea parte a managementului calității concentrată pe furnizarea încrederii (în faptul) că cerințele referitoare la calitate vor fi îndeplinite.

Managementul calității – activități coordonate pentru a orienta Universitatea în ceea ce privește calitatea.

Sistem de management al calității (SMC) - ansamblul de structuri organizatorice, responsabilități, reglementări, standarde, proceduri și mijloace care concură la realizarea calității serviciilor educaționale, în toate etapele acestora.

Monitorizare – activitate repetată, de principiu anuală, pentru a crește abilitatea de a îndeplini cerințele referitoare la calitate.

Procedură – mod specificat de efectuare a unei activități sau a unui proces.

Prescurtări:

UHB – Universitatea Hyperion din București;

ID - Învățământ la Distanță;

DID - Departamentul pentru Învățământ la Distanță

SMC - Sistem de management al calității;

CEAQ - Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității;

CQ - Consiliul Calității;

DAQ – Departamentul pentru Asigurarea Calității.

În conformitate cu *Ghidul de evaluare externă a programelor de studiu ID — partea a — V-a*, elaborat de A.R.A.C.I.S., UHB — în calitate de universitate furnizoare de educație la distanță — dispune de structuri, politici, strategii și procedee concrete pentru managementul și asigurarea calității activităților de predare și învățare. Astfel, la nivelul Senatului UHB este constituit și funcționează CQ, care are un rol consultativ în fundamentarea deciziilor cu privire la politica și obiectivele referitoare la calitate.

Biroul Consiliului Calității (Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității - CEAQ) este organismul executiv al Consiliului Calității, care aplică hotărârile acestuia și ia decizii în problemele curente. Pentru asigurarea conformității sistemului de management al calității, cu standardele de referință, CEAQ coordonează și asigură suportul logistic necesar, potrivit atribuțiilor definite de „Regulamentul de organizare și funcționare al UHB”, aprobat de Senatul UHB.

Programul de managementul calității al Departamentului ID decurge din politica și obiectivele generale ale instituției în domeniul calității, având ca scop asigurarea calității activităților de învățare și predare, în conformitate cu cerințele educației la distanță. Acest



program include procese și în cadrul acestora, activități specifice care vizează armonizarea obiectivelor programelor de studiu ID organizate în cadrul UHB, cu cerințele criteriilor de acreditare elaborate de A.R.A.C.I.S.

Programul de managementul calității al Departamentului ID este structurat pe procese, activități, responsabili și termene și respectă cadrul general descris de următoarele proceduri operaționale:

1. Monitorizarea planurilor de învățământ ale programelor de studiu ID;
2. Actualizarea periodică a materialelor de studiu ID;
3. Evaluarea periodică a performanțelor coordonatorilor de disciplină și tutorilor;
4. Monitorizarea sistemului tutorial și de comunicație bidirecțională în sistemul ID;
5. Perfecționarea întregului personal implicat în programele de studiu ID;
6. Distribuirea resurselor de învățământ către studenții programelor de studiu ID.

Priorități strategice

Pentru anul universitar 2014 – 2015, vom orienta întreaga activitate, demersul didactic și educațional pe următoarele **priorități strategice**:

- Furnizarea de programe de studii în colaborare cu facultățile și catedrele universității. Acestea pot fi numai programe de studii în vederea obținerii diplomei de licență;
- Dezvoltarea și aplicarea unui sistem de managementul calității în vederea îmbunătățirii permanente a calității programelor de studiu ID din universitate, cu îndeplinirea maximală a cerințelor specifice din standardele ARACIS;
- Pregătirea cadrelor didactice în domeniul proiectării și editării materialelor didactice în tehnologie ID, furnizării activităților tutoriale și asistate, comunicării bidirecționale la distanță;
- Dezvoltarea/producția de cursuri în tehnologia ID și asigurarea calității materialelor de instruire;
- Sprijinirea dezvoltării în universitate a unui centru de cercetare, dezvoltare și producție a materialelor multimedia pentru învățământ asistat de calculator;
- Furnizarea programelor de instruire prin tehnologiile educaționale bazate pe Internet (platforma eLearning);
- Sprijinirea facultăților în realizarea marketingului programelor de instruire oferite și în autorizarea/acreditarea ARACIS a programelor de studiu ID;
- Dezvoltarea infrastructurii ID din universitate.



PROCESE, ACTIVITĂȚI, RESPONSABILI ȘI TERMENE

Nr crt	Descrierea activității	Responsabil	Termen	Observații
I. STUDENȚI				
1	Perfecționarea comunicării cu elevii liceelor din regiune, în calitatea lor de candidați potențiali la formele de învățământ ID.	Responsabili/ coordonatori ID la nivel de Facultate, Director DID, CICOC.	Anual	Raport de activitate
2	Realizarea materialelor de promovare a programelor de studiu ID	Responsabili/ coordonatori ID la nivel de Facultate, Director DID, CICOC.	Anual	Informare/Proces verbal (dezbateri în ședințe de catedră, Consilii ale facultăților, Consiliul DID)
3	Participarea la târguri educaționale și la alte acțiuni de promovare	Biroul Senatului, DID, Șefi de catedră	Anual	Informarea prin avizare și site-ul universității/DID/facultăților
4	Actualizarea permanentă a site-ului oficial al UHB, a paginii web a Departamentului ID cu informații utile despre programele ID, serviciile oferite de instituție, diplomele obținute etc.	Administrator pagină Web, Administrator platformă e-learning, Tutori, Secretare pentru studenții ID	Permanent	Raport anual privind infrastructura
5	Îmbunătățirea activității și instrumentelor de comunicare/îndrumare a studenților	DID CEAQ	Permanent	Raport de activitate
6	Întâlniri periodice ale coordonatorilor de specializare/tutorilor de ani cu studenții ID	Coordonatori programe de studiu ID	Permanent	Informare/Proces verbal (dezbateri în ședințe de catedră, Consilii ale facultăților, Consiliul DID)
7	Îmbunătățirea comunicării structurilor de	Decanate	Permanent	Informarea prin avizare și site-ul

	conducere și a secretariatelor facultăților cu studenții ID			facultăților Program prelungit de lucru cu publicul
8	Implicarea mai activă a studenților în procesele de evaluare a calității și alte acțiuni organizate în vederea îmbunătățirii calității în educație.	Decanate	Anual	Evaluarea sistemului ID din universitate Evaluarea disciplinelor și a performanțelor coordonatorilor de disciplină și a tutorilor
9	Dezvoltarea în continuare a mecanismelor de feed-back pentru asigurarea informațiilor privind performanțele absolvenților și satisfacerea cerințelor societății	CEAQ, Secretar Șef universitate, DID, Decanate	Anual	ALUMNI, Raport DID/CEAQ universitate/CEAQ facultate

II. ACTIVITATE DIDACTICĂ

1. Inițierea și dezvoltarea ofertei de programe de studiu

1.1	Evaluarea cererii pe piața educațională și elaborarea documentației de inițiere/autorizare/acreditare a unor noi programe de studiu ID	DID, Decanate	20 sept.	Lista programelor de studiu propuse – ciclul licență
1.2	Elaborarea documentației de autorizare/acreditare a programelor de studiu ID	DID, Decanate	10 martie	Dosare de autoevaluare

2. Dezvoltarea infrastructurii pentru activitățile tutoriale și aplicative

2.1	Modernizarea infrastructurii	DID, Decanate	Oct.	Raport anual privind infrastructura
2.2	Extinderea facilităților de predare/învățare/evaluare, cu accent pe infrastructura IT și multimedia	DID, Decanate	Oct.	Raport anual privind infrastructura
2.3	Elaborarea materialelor didactice în tehnologie ID	DID Coordonatori programe de studiu	Oct.	Standard ARACIS
2.4	Elaborarea materialelor pentru difuzarea în sistem eLearning	Coordonatori programe	Oct.	Platforma eLearning pentru ID

		Coordonatori disciplină		
2.5	Perfecționarea corelației dintre conținutul programelor analitice/fiselor de disciplină aferente disciplinelor din planurile de învățământ ID, cu calificarea universitară obținută.	Senatul UHB, Prorectorul responsabil cu probleme de învățământ, CQ, decani, șefi catedră / departamente	Anual	Rapoarte de activitate
2.6	Monitorizarea unitară a planurilor de învățământ, sub aspectul întocmirii lor conform modelului ARACIS.	Decani, Director DID	Anual	Rapoarte de activitate
3. Evaluarea periodică a calității corpului profesoral care participă la programele ID				
3.1	Evaluarea încadrării materialelor de studiu elaborate de coordonatorii de disciplină, în tehnologia ID.	Decani, Director DID	Anual	Rapoarte de activitate
3.2	Monitorizarea suportului tutorial, constituit din sesiuni asistate față în față (AT, TC, AA) și din mijloace de comunicație bidirecțională.	Coordonatori de disciplină, tutori, Director DID	Semestrial	Rapoarte de activitate
3.3	Evaluarea coordonatorilor de disciplină și a tutorilor, sub aspectul indicatorilor de performanță specifici educației la distanță (acoperirea disciplinelor cu suport de curs ID, alinierea materialelor didactice la tehnologia ID, frecvența comunicării pe platforma electronică etc.).	CEAQ DID Coordonatori programe de studiu	Semestrial	Raport analiză
3.4	Evaluarea din partea studenților, pe baza unui chestionar a suporturilor de studiu elaborate în tehnologie ID.	CEAQ	Semestrial	Raport analiză

3.5	Apresiasi suporturilor de curs privind încadrarea în standardele tehnologiei ID	CEAQ DID	Anual	Raport analiză
III. INSTRUIREA ȘI PERFECTIONAREA PERSONALULUI				
1	Identificarea nevoilor de perfecționare și planificarea instruirilor	DID Coordonatori programe de studiu	Anual	Program de instruire
2	Perfecționarea pregătirii coordonatorilor de disciplină	DID Coordonatori programe de studiu	Permanent	Elaborarea cursurilor în tehnologie ID; organizarea activităților disciplinei
3	Perfecționarea pregătirii tutorilor și creșterea eficienței sistemului tutorial	DID Coordonatori programe de studiu	Permanent	Comunicație bidirecțională, întâlniri tutoriale, gestionarea temelor de control și a feed-back-ului
4	Instruirea personalului didactic auxiliar	DID Decanate/DID	Permanent	Personal din secretariate facultate, DID, biblioteca universității
IV. MANAGEMENT UNIVERSITAR				
1	Continuarea dezvoltării instrumentelor de management pentru asigurarea creșterii calității procesului didactic	DID, DAQ	Permanent	Raport anual
2	Planificarea măsurilor de îmbunătățire a calității la nivelul programelor de studiu ID	DID CEAC - facultate	15 nov.	Planuri de măsuri
3	Monitorizarea activităților de îmbunătățire a calității și analiza în structurile de conducere	CEAQ, Decanate, DID, DAQ, Rector	Semestrial	Rapoarte, Procese verbale

Director DID,

Lect.univ.dr. Eugen Cornel



Avizat de Senatul UHB în ședința din data 25.09.2014.....

