



**Universitatea „Apollonia” din Iași**  
EUROPEAN BUSINESS ASSEMBLY, prin SOCRATES COMMITTEE OF OXFORD, a declarat  
UNIVERSITATEA APOLLONIA „BEST REGIONAL UNIVERSITY”

Str. Munciei nr. 2, Iași, 700399  
Tel: 0232.210.310, Fax: 0232.210.310  
E-mail: secretariat@univapollonia.ro  
www.univapollonia.ro



# MANUALUL CALITĂȚII

Iași,

2017



**LISTĂ DIFUZARE/RETRAGERE DOCUMENTE**

<b>Nr. Crt.</b>	<b>Nr. Exemp.</b>	<b>Denumire Document Ediție/ Revizie</b>	<b>Destinatar</b>	<b>Nume, Prenume, Semnatura Celui Care Primește Docum.</b>	<b>Data La Care A Primit Docum.</b>	<b>Nume, Prenume, Semnătura Celui Care Retrage Și De La Care Se Retrage Docum.</b>	<b>Data La Care Se Retrage Docum.</b>
1.	3	MCL Ediția 01/ Revizia 1	Universitatea „Apollonia” din Iași	Rector,	19.09.2011		
2.	2	MCL Ediția 01/ Revizia 1	Facultatea de Medicină Dentară	Decan,	19.09.2011		
3.	2	MCL Ediția 01/ Revizia 1	Facultatea de Științe ale Comunicării	Decan,	19.09.2011		
4.	1	MCL Ediția 01/ Revizia 1	ARACIS		19.09.2011		
5.	3	MCL Ediția 01/ Revizia 2	Universitatea „Apollonia” din Iași		2015		
6.	2	MCL Ediția 01/ Revizia 2	Facultatea de Medicină Dentară		2015		
7.	2	MCL Ediția 01/ Revizia 2	Facultatea de Științe ale Comunicării		2015		

8.	1	MCL Ediția 01/ Revizia 2	ARACIS		2015		
9.	3	MCL Ediția 01/ Revizia 3	Universitatea „Apollonia” din Iași		2016		
10.	2	MCL Ediția 01/ Revizia 3	Facultatea de Medicină Dentară		2016		
11.	2	MCL Ediția 01/ Revizia 3	Facultatea de Științe ale Comunicării		2016		
12.	1	MCL Ediția 01/ Revizia 3	ARACIS		2016		
13.	2	MCL Ediția 01/ Revizia 4	Universitatea „Apollonia” din Iași		2017		

## INDICATORUL APROBĂRILOR ȘI AL REVIZIILOR

Nr. crt.	Ediția/ Revizia/ Data aplicării	Numărul capitolului, subcapitolului și al paginilor revizuite	Nume, prenume, semnătura			
			Elaborat	Verificat	Avizat	Aprobat
1.	Ed.01/R.1/ 19.09.2011	Elaborare și aprobare ediția 1, revizia 1	Structuri operaționale CEAC	CEAC	Rector,	Senat
2.	Ed.01/R.2/ 2015	Elaborare și aprobare ediția 1, revizia 2	Structuri operaționale CEAC	CEAC	Rector,	Senat
3.	Ed.01/R.3/ 2016	Elaborare și aprobare ediția 1, revizia 3	Structuri operaționale CEAC	CEAC	Rector,	Senat
4.	Ed.01/R.4/ 09.11.2017	Elaborare și aprobare ediția 1, revizia 4	Structuri operaționale CEAC	CEAC	Rector,	Senat

## CUPRINS

<b>1. MISIUNEA, VALORILE SI STRATEGIA UNIVERSITATII</b>	<b>7</b>
<b>1.1 Introducere</b>	<b>7</b>
<b>1.2 Declaratia rectorului</b>	<b>8</b>
<b>1.3 Misiunea si obiectivele Universitatii</b>	<b>8</b>
<b>1.4 Potentarea punctelor forte</b>	<b>12</b>
<b>1.5 Preocuparea continuă a managementului universității în asigurarea</b>	<b>13</b>
<b>calității educației și cercetării științifice în instituție</b>	
<b>2. ORGANIZAREA SI STRUCTURA UNIVERSITATII</b>	<b>13</b>
<b>2.1 Infiintarea Universitatii</b>	<b>13</b>
<b>2.2 Structura actuala</b>	<b>13</b>
<b>2.3 Domenii de activitate</b>	<b>14</b>
<i>2.3.1 Invatamant</i>	<b>14</b>
<i>2.3.2 Cercetarea stiintifica si valorificarea rezultatelor cercetarii</i>	<b>16</b>
<b>3. DOMENIILE DE APLICARE ALE MANUALULUI CALITATII</b>	<b>18</b>
<b>3.1 Obiectul prezentului Manual al Calității</b>	<b>18</b>
<b>3.2 Domeniul de aplicare</b>	<b>18</b>
<b>3.3 Abrevieri</b>	<b>19</b>
<b>3.4 Documente de referință</b>	<b>20</b>
<b>3.5 Gestiunea si utilizarea manualului calitatii</b>	<b>20</b>
<i>3.5.1 Elaborarea/revizuirea manualului</i>	<b>21</b>
<i>3.5.2 Avizarea/Aprobarea manualului</i>	<b>22</b>
<i>3.5.3. Difuzarea manualului</i>	<b>22</b>
<i>3.5.4. Arhivarea manualului</i>	<b>22</b>
<b>3.6 Politica de calitate și obiectivele calității</b>	<b>23</b>
<b>3.7 Organizarea si implementarea managementului calitatii</b>	<b>25</b>
<b>4. STRUCTURA SISTEMULUI DE ASIGURARE A CALITATII</b>	<b>26</b>
<b>4.1 La nivel de universitate</b>	<b>26</b>
<b>4.2 La nivel de facultate</b>	<b>27</b>
<b>5. IMPLEMENTAREA CULTURII CALITATII IN UNIVERSITATE</b>	<b>27</b>
<b>6. ASIGURAREA CALITATII SI MANAGEMENTUL RESURSELOR: RESURSA</b>	<b>30</b>
<b>UMANA, MATERIALA, BENEFICIARII DIRECTI-STUDENTII</b>	
<b>6.1 Managementul resurselor umane</b>	<b>30</b>
<b>6.2 Asigurarea calitatii in departamentul financiar prin audit intern</b>	<b>31</b>
<b>6.3 Asigurarea bazei materiale (spatii si dotari)</b>	<b>32</b>
<b>6.4 Evaluarea calitatii in activitatea profesionala a studentilor</b>	<b>33</b>

6.4.1	<i>Asigurarea calitatii procesului de admitere</i>	33
6.4.2	<i>Principiile de calitate in procesele de predare-invatare</i>	34
6.4.3	<i>Asigurarea calitatii procesului de finalizare a studiilor si urmarirea</i>	35
	<i>traseului profesional al absolventilor</i>	
<b>6.5</b>	<b>Dezvoltarea continua a calitatii</b>	<b>35</b>
6.5.1.	<i>Imbunatatirea continua</i>	35
6.5.2.	<i>Actiune preventive/corectiva</i>	36
<b>7.</b>	<b>LISTA ANEXE PROCEDURI</b>	<b>38</b>

## 1. MISIUNEA, VALORILE SI STRATEGIA UNIVERSITATII

### 1.1. *Introducere*

**Universitatea „Apollonia” din Iași** își asumă responsabilitatea de a furniza activități didactice și de cercetare științifică de calitate. În acest sens, în universitate, a fost implementat un sistem pentru evaluarea și asigurarea calității, în acord cu legislația în vigoare și cu standardele naționale de calitate.

Prezentul manual al calității este documentul prin care *universitatea definește și descrie politicile, obiectivele și activitățile de asigurare a calității și se asigură că aceste demersuri sunt înțelese, aplicate și dezvoltate.*

Pentru realizarea actualei revizii a Manualului calității (ediția 01, revizia 04) au fost consultate toate structurile universității.

Manualul este un document intern esențial, care descrie *Sistemul de management al calității (SMC) implementat în universitate*, servind ca referință permanentă pentru menținerea și evaluarea funcționalității acestuia.

*Aplicarea și utilizarea Manualului asigură instruirea unitară a tuturor membrilor Comunității Academice* privind funcționarea sistemului de management al calității, înțelegerea politicii de calitate promovată de instituție, a cerințelor care rezultă din activitatea fiecărei structuri în realizarea obiectivelor și în definirea clară a responsabilităților. Prin utilizarea Manualului se asigură accesul la documentele SMC, se îmbunătățește comunicarea în interiorul universității, asigurându-se, în fapt, creșterea culturii calității la toate nivelele. Implementarea calității și culturii calității este realizată începând de la nivelul de bază (discipline, departamente și facultăți) până la cel mai înalt nivel (management), fiind implicate astfel toate resursele (Fig.1).

Manualul cuprinde capitole care vizează calitatea studiilor universitare de licență, pentru care au fost elaborate metodologii, criteriile, indicatorii, standardele, procedurile și regulamentele de implementare și evaluare a calității; programarea și desfășurarea activității didactice; autoevaluarea, evaluarea multicriterială și evaluarea colegială a cadrelor didactice; evaluarea colegială a cadrelor didactice de către studenți etc.

Prezentul manual, procedurile operaționale, indicatorii de performanță naționali și cei specifici universității, precum și celelalte documente care alcătuiesc SMC asigură aplicarea, monitorizarea și evaluarea calității tuturor proceselor care se desfășoară în universitate, intensificarea eforturilor continue spre calitate, aducând avantaje tuturor membrilor comunității noastre universitare și,

în primul rând, studenților, beneficiari și participanți la asigurarea îmbunătățirii calității procesului instructiv-educativ.

### ***1.2. Declarația rectorului***

Universitatea „Apollonia” din Iași reprezintă o opțiune educațională academică temeinică care oferă, de 26 de ani, tinerilor studioși din țară, din Uniunea Europeană cât și din afara acesteia, alături de celelalte instituții prestigioase, componente ale sistemului național de învățământ superior acreditat, o paletă vastă de programe de studii, de cercetare, de perfecționare la nivelele de învățământ de licență și reprezintă garanția obținerii unei diplome, care dă posibilitatea unei vieți profesionale competente, în specialitatea absolvită, atât în țară cât și în străinătate.

Universitatea noastră pregătește specialiști în domeniul medical (medici dentiști, specialiști în tehnică dentară, balneofiziokinetoterapie și recuperare, asistență medicală generală), precum și în domeniul socio-uman (jurnaliști și specialiști în comunicare și relații publice), venind în întâmpinarea cerințelor pieței muncii și a opțiunilor principalilor noștri parteneri, studenții.

Instruirea și educația primite în timpul studenției, prin formare și perfecționare continuă, beneficiind de programe flexibile, în învățământ modular, permit absolvenților noștri să se situeze între cei cu șanse reale pe piața forței de muncă. Absolvenții noștri sunt cunoscuți ca buni profesioniști atât în țară cât și peste hotare.

Legăturile academice transfrontaliere, cu alte universități europene, programele și proiectele comune de cercetare, conferă forță educațională și racordează Universitatea „Apollonia” din Iași la înaltele standarde de calitate ale învățământului, la nivel european și mondial.

Universitatea „Apollonia” din Iași este în măsură să își asume provocările viitorului, este receptivă la ideile noi și este dedicată tinerilor dornici de cunoaștere. Universitatea „Apollonia” din Iași își diversifică în mod substanțial paleta de oferte educaționale în științe medicale și științe ale comunicării, venind în întâmpinarea așteptărilor studenților noștri și a cerințelor pieței forței de muncă, atât de dinamică în prezent. Corpul profesoral posedă un înalt nivel de competență, iar conducerea universității are permanent în vedere stimularea creșterii pregătirii profesionale.

Studenții reprezintă o importantă componentă a comunității academice, și fac obiectul principal al asigurării calității în Universitatea “Apollonia” din Iași. Reprezentați în consiliile facultăților, în senat și în consiliul de administrație, studenții participă direct la actul de asigurare a calității. La aceasta se adaugă o bună dotare, o bibliotecă bine organizată, un institut de cercetări, editură, etc. Principalele politici care definesc strategia asigurării calității în Universitatea “Apollonia” din Iași sunt:

- Consolidarea statutului Universității “Apollonia” din Iași ca universitate cu înalt standard de asigurare a calității și plasarea ei în rândul universităților de nivel educațional înalt, prin creșterea calității activității didactice și de cercetare;



- Promovarea unor activități care să asigure o legătură mai strânsă între cadre didactice și studenți: cercuri științifice, consultații, stimularea participării la concursuri sau alte activități educaționale;
- Domeniile de specializare vor fi monitorizate și adaptate cerințelor utilizatorilor, ca urmare va avea loc o reanalizare, revizuire și restructurarea acestora;
- Orientarea studenților spre o atitudine participativă, responsabilă, și constructivă, ca partener esențial în actul educațional universitar și de formare profesională;
- Constituirea în cadrul universității a unui departament de programe de cercetare științifică care să asigure informarea, inițierea, gestionarea și desfășurarea programelor de cercetare finanțate prin program național și internațional, contract de cercetare cu agenți economici și parteneriatele cu universitățile cu programe de studiu similare;
- Organizarea optimă a serviciilor funcționale ale universității, astfel încât să susțină activitatea cadrelor didactice, și să ofere condițiile cele mai bune pentru desfășurarea actului didactic, al activității de cercetare și a tuturor celorlalte activități curriculare;
- Atragerea tinerelor cadre didactice spre participarea pleneră la viața academică, aceasta fiind o condiție sine qua non pentru asigurarea calității în Universitate;
- Întărirea activității de cercetare prin:
  - implicarea tuturor cadrelor didactice în acest proces și orientarea activității de cercetare spre domenii de actualitate, cât și răspândirea rezultatelor cercetării prin publicații cu înalt factor de impact, care să confere vizibilitate;
  - condiționarea procesului de promovare prin asigurarea respectării condițiilor legate de activitatea de cercetare;
- Încadrarea Universității “Apollonia” din Iași în rândul universităților naționale și mai ales internaționale, în vederea realizării de programe de studii sau în cadrul unor programe de cercetare comune;
- Ofertă educațională la înalte standarde de calitate care să suscite interesul tinerilor, susținută prin activități de promovare a universității ;
- Managementul optim al procesului didactic, prin crearea de condiții tehnice corespunzătoare pentru realizarea unui mod de predare modern și interactiv ;
- Promovarea unor metode obiective de evaluare a studenților cu acordarea importanței cuvenite a evaluării pe parcurs.

### **1.3. Misiunea si obiectivele Universitatii**

Misiunea și obiectivele Universității „Apollonia” din Iași sunt descrise în **Cartă, Capitolul**

**1.2. Misiunea și obiectivele universității, Art. 7.** Acestea sunt prezentate după cum urmează:

**a. Viziunea universității:** Realizarea unui învățământ universitar privat, perfect integrat în sistemul educațional european cu standarde educaționale și de cercetare asemănătoare marilor universități ale lumii.

**b. Misiunea universității** este de a dezvolta un învățământ modern, combinând domeniul medical cu cel al științelor socio-umane în scopul realizării unei educații eficiente, unei cercetări științifice integrative și dezvoltării sociale și culturale a regiunii.

După **Misiune** sunt descrise obiectivele pentru fiecare dintre direcțiile fundamentale în care își desfășoară universitatea activitatea:

➤ **Educație**

- Având în vedere domeniul medical și al științelor socio-umane, Universitatea va transmite cunoștințe de înaltă calitate și noutate, va promova interdisciplinaritatea, învățarea interactivă, fundamentată pe competențe practice și dezvoltarea autonomiei și creativității.
- Universitatea Apollonia din Iași va urmări dezvoltarea educației permanente pentru a perfecționa specialiști și cercetători remarcabili, care vor contribui în mod responsabil la dezvoltarea durabilă a comunității.

➤ **Cercetarea științifică**

- Universitatea va genera cunoaștere la nivel național și european prin prioritizarea activității de cercetare, în spiritul libertății și autonomiei cercetării științifice, respectând înalte standarde de etică.
- Cu toate că este o universitate de mici dimensiuni, Universitatea Apollonia din Iași se va strădui să realizeze un spectru larg de cercetări fundamentale și aplicative în științele umaniste, medicale și tehnologice, integrând perspective interdisciplinare.

➤ **Relația cu societatea**

- Universitatea va încuraja cooperarea cu mediul social local și național, va disemina cunoștințe în perspectiva idealului de libertate, a unei coexistențe pașnice, va iniția acțiuni specifice rolului activ pe care trebuie să-l aibă societatea civilă și în conformitate cu principiile etice ale libertății de expresie și universitare.
- Universitatea va promova schimburile academice internaționale facilitând transferul de cunoștințe, know-how și tehnologie de la nivel academic la nivel social și prin aceasta va contribui la dezvoltarea durabilă a societății.

➤ **Dezvoltarea culturală**

- Prin resursele sale universitatea va participa la dezvoltarea educației informale continue prin dezvoltarea de programe culturale, promovarea culturii în sistemul mass-media și prin publicarea de cărți și articole.

Litera c. din cartă descrie **valorile fundamentale ale Universității**, în conformitate cu principiile fundamentale ale învățământului universitar:

- libertatea de gândire și de exprimare academică;
- dezvoltarea profesională și a carierei universitare pentru toți membrii comunității academice a universității;
- accesul liber la informație și implicarea corpului profesoral și a studenților la deciziile fundamentale ale universității;
- calitate, profunzime și claritate în toate demersurile academice și universitare;
- convergența cercetării cu formarea și crearea de legături strânse între cercetarea științifică, educație și implementare socială;
- centrarea demersului formativ pe student în scopul dezvoltării unei gândiri interogative, aplicative și novatoare, contribuind la obținerea de competențe de învățare continuă și de integrare pe o piață dinamică a muncii;
- dezvoltarea durabilă a societății prin generarea, diseminarea și aplicarea cunoștințelor.

Prin modul în care este concepută, **Misiunea** Universității „Apollonia” din Iași se distinge prin **claritate, distincție și specificitate**.

➤ **Claritatea:**

Viziunea este exprimată într-o propoziție clară bine structurată și reprezintă idealul care fundamentează toate celelalte demersuri (misiune, obiective, valori, plan strategic, investiții etc.)

Misiunea exprimată este într-o propoziție clară și este dublată de specificitatea celor 7 obiective generale ce sunt împărțite în funcție de direcțiile de acțiune ale universității (educație, cercetare științifică, relația cu societatea și cultura).

Cele șapte valori fundamentale sunt dezvoltate pornind de la valorile universale ale învățământului universitar și adaptate la specificitatea universității.

➤ **Distincția:**

Misiunea și obiectivele universității Apollonia din Iași au fost constituite pornind de la valorile universale ale învățământului universitar așa cum au fost enunțate în „The Lima Declaration on Academic Freedom and Autonomy of Institutions of Higher Education” (1988), „The Magna Charta of European Universities” (Bologna, 1988) și „Academic Freedom and University Autonomy”, adaptate la specificul Universității „Apollonia”, precizate în art. 7 al Cartei lit. c.

➤ **Specificitatea:**

- Modalitatea de constituire a Misiunii, pe patru niveluri (viziune, misiune, obiective, valori) pornind de la valorile fundamentale, concretizate la specificul și necesitățile proprii universității, ce sunt generalizate în misiune și viziune și detaliate în obiective.
- Combinația între cele două direcții fundamentale ale învățământului apollonian: medical și specific științelor socio-umane și ale comunicării.

Obiectivele sunt structurate în funcție de direcțiile de acțiune ale universității (educație, cercetare științifică, relația cu societatea și cultura) și urmăresc specificul național și regional al instituției.

- Universitatea „Apollonia” din Iași își susține misiunea asumată prin structurile instituționale, administrative și manageriale proprii, realizate prin activități conforme.

Pentru realizarea misiunii asumate, Universitatea își desfășoară activitatea conform *Planului Strategic*. Acesta se realizează conform obiectivelor operaționale anuale. *Planul strategic* este formulat în concordanță cu posibilitățile și aspirațiile comunității academice, prin consultarea facultăților, departamentelor și direcțiilor din structura universității, precum și prin dezbateri și hotărâri ale Senatului. Planul strategic este elaborat în conformitate cu proiectele de dezvoltare viitoare, pornind de la resursele umane, materiale și ofertele educaționale și de cercetare științifică existente. Planul strategic este actualizat și pe baza evoluției legislației în domeniu. Planul strategic pentru perioada și planurile operaționale sunt documente publice, cunoscute de comunitatea academică și sunt accesibile pe pagina WEB a Universității „Apollonia” din Iași. ([www.univapollonia.ro](http://www.univapollonia.ro))

#### **1.4 Potențarea punctelor forte ale universității**

Universitatea “Apollonia” din Iași are o poziție favorabilă în Regiunea Nord Est a Moldovei într-un mare centru universitar, cu o veche tradiție educațională și culturală, fiind o universitate cu o vechime de peste două decenii. De aceea se impune întărirea relațiilor de colaborare cu instituțiile publice, culturale și entitățile socio-economice care pot contribui la întărirea rolului universității în zonă.

În decursul timpului, Universitatea „Apollonia” din Iași s-a remarcat printr-o curriculă flexibilă cu vădite accente de modernitate, fiind prioritară în introducerea de discipline noi și în funcționarea sistemului modular.

Pentru asigurarea calității, în cadrul Universității „Apollonia” din Iași s-au înființat Platforma de instruire practică (PIC), Platforma de Instruiri Practică (PIP), Platforma de Cercetare, dotate cu aparatură și echipamente de ultimă generație, prin activitatea cărora sunt implementate activitățile curriculare menite să asigure calitatea actului didactic și al activităților de cercetare. În universitate există un real potențial uman de cercetare științifică, cadrele didactice fiind direcționate spre dezvoltarea de proiecte de cercetare.

Un aspect important îl constituie realizarea de legături de colaborare cu universități și instituții socio-culturale din întreaga țară.

În condițiile unor modificări de esență a cadrului general de desfășurare a activității universitare la noi în țară, realizate printr-un iminent proces de reformă a învățământului superior (noua lege a învățământului, noul nomenclator de specializări, modificările legate de implementarea Convenției de la Bologna, relansarea activității de cercetare universitară, procesul de evaluare și ierarhizare a specializărilor și universităților), universitatea noastră se află în fața unor noi provocări care sunt abordate cu realism, chibzuință, responsabilitate, dar și hotărâre și multă muncă.

### **1.5 Preocuparea continuă a managementului universității în asigurarea calității educației și cercetării științifice în instituție**

Pentru asigurarea calității, este necesară continuarea preocupării managementului de asigurare a bazei materiale didactice și de cercetare pentru toate domeniile de studiu. De aceea, fonduri importante sunt alocate re tehnologizării de laboratoare didactice și pentru cercetare. Asigurarea managementului calității și practica evaluării procesului didactic, prin proceduri specifice de evaluare sunt alte elemente cheie în susținerea tuturor activităților care se desfășoară în universitate. Se impune o activitate de cercetare susținută și implicarea tuturor cadrelor didactice în realizarea evaluării permanente a acestei activități, atât la nivel de echipă, cât și la nivelul departamentelor și facultăților.

## **2. ORGANIZAREA SI STRUCTURA UNIVERSITATII**

### **2.1 Înființarea Universitatii și cadrul juridic**

*Fundația „Sfânta Apollonia”*, înființată la începutul anului 1990, și-a propus drept scop crearea unei universități private, alternativă la învățământul de stat. Astfel, în luna februarie a anului 1990, a luat ființă *Universitatea „Apollonia”*, *Fundația „Sf. Apollonia”* continuând să urmărească îndeaproape evoluția Universității, pentru ca aceasta să nu se abată de la strategia didactică și de cercetare, așa cum și-au propus-o fondatorii.

Creată în baza legii care abilitază fundațiile să creeze unitățile de învățământ superior, *Universitatea „Apollonia” din Iași* a fost consfințită prin *Legea 481/11 iulie 2002*, care stipulează că aceasta se constituie în „*persoană juridică de drept privat și de utilitate publică, parte a sistemului național de învățământ, cu sediul în municipiul Iași, str. Păcurari nr. 11.*” La art. 2, al Legii 481/11 iulie 2002, este precizat că Universitatea „Apollonia” din Iași se înființează cu următoarea facultate și specializare acreditată: *Facultatea de Medicină Stomatologică, Specializarea Stomatologie.*

### **2.2. Structura actuală**

Structura academică actuală a Universității „Apollonia” din Iași, în conformitate cu H.G. 140 /2017 cuprinde:

- **Facultatea de Medicină Dentară** cu programele de studiu:

- o Tehnică Dentară (cursuri zi, 3 ani – acreditată - încredere),
- o Balneofiziokinetoterapie și recuperare (cursuri zi, 3 ani – autorizată - încredere),
- o Asistență Medicală Generală (cursuri zi, 4 ani – autorizată - încredere).

- **Facultatea de Științe ale Comunicării** cu programele de studiu:

- o Comunicare și Relații Publice (cursuri zi, 3 ani – acreditat - încredere);
- o Jurnalism (cursuri zi, 3 ani – acreditat – încredere limitată). Universitatea „Apollonia” din Iași, persoană juridică de drept privat și utilitate publică, parte a sistemului național de învățământ, se identifică prin **nume, sigiliu, siglă, steag, imn și sediu central în Iași, str. Păcurari nr. 11**, stabilite prin hotărâre de Senat. Imaginea sa publică este prezentată pe Internet pe site-ul [www.univapollonia.ro](http://www.univapollonia.ro).

Universitatea “Apollonia” din Iași este o instituție de învățământ superior și de cercetare științifică, parte integrantă a sistemului de învățământ românesc, care funcționează în baza Constituției României, a legislației din domeniul învățământului și în spiritul principiilor europene și universale consacrate prin „The Lima Declaration on Academic Freedom and Autonomy of Institutions of Higher Education” (1988), „The Magna Charta of European Universities” (Bologna, 1988) și „Academic Freedom and University Autonomy” (Sinaia, 1992), și aderă la organizațiile universitare care recunosc aceste documente.

În conformitate cu legislația în vigoare **Carta Universității „Apollonia” din Iași**, reprezintă actul fundamental ce statuează principiile, funcțiile, obiectivele și cadrul academic și instituțional al Universității. Încă din anul universitar 2009-2010 conducerea universității a elaborat o nouă formă a cartei care să corespundă noului statut al universității. În urma recomandărilor ARACIS în anul 2016 a fost finalizată o nouă formă a Cartei, aprobată de către Ministerul Educației. Carta Universității se află la Secretariatul Rectoratului și poate fi consultată de orice membru al comunității universitare din „Apollonia”. Ea se află postată și pe site-ul Universității, împreună cu celelalte acte relevante bunei desfășurări a activităților educative și de cercetare.

Detalierea modului de organizare și funcționare a universității, proiectarea și evaluarea activităților se face prin ansamblul reglementărilor proprii, structurate pe 2 nivele: Carta Universității cu Regulamente și Metodologii și Manualul Calității cu Proceduri operaționale. Acestea sunt în conformitate cu prevederile legislative și reactualizate periodic în conformitate cu evoluția Universității și reglementările naționale.

În conformitate cu principiile învățământului academic, Universitatea „Apollonia” din Iași își desfășoară activitatea în deplină autonomie și libertate academică, beneficiind de o bază materială și dotări, care permit desfășurarea unui învățământ în domeniul socio-uman, axat pe comunicare, ca

parte constitutivă și vitală a acestuia, și a unui învățământ medical aplicativ, care facilitează, totodată, o susținută activitate de cercetare științifică. Universitatea „Apollonia” din Iași este o universitate care funcționează pe principiile fundamentale ale învățământului universitar și este continuu preocupată de calitatea actului didactic și de pregătirea unor specialiști performanți în domeniul medical și socio-uman.

## **2. 3. Domenii de activitate**

### *2. 3. 1. Învățământ*

În cadrul Universității „Apollonia” din Iași, învățământul este organizat în sistem de credite transferabile care asigură, potrivit Convenției de la Bologna, un dinamism orizontal și vertical în concordanță cu cerințele Comunitarii Europene, mobilitatea inter-universitară la nivel național, cât și internațional, precum și recunoașterea diplomei de licență pe piața muncii din spațiul comunitar.

În prezent în cadrul Universității „Apollonia” din Iași se derulează 2 domenii de licență (medical și socio-uman) cu 6 programe de studiu adaptate standardelor actuale din învățământul european. Procesul de învățământ, centrat pe student este conform cu cerințele de pe piața locală și națională a forței de muncă, pregătind absolvenții să facă față unui mediu competitiv, în care reperetele sunt: creativitate, flexibilitate, adaptabilitate, interdisciplinaritate.

Studentii beneficiază de accesul în toate laboratoarele didactice ale Universității și în Platformele de Instruire Practică. În Universitatea „Apollonia” din Iași, sălile de curs, sălile de seminar, clinicile de specialitate, laboratoarele Platformei Preclinice (P.P.), Platforma de Inserție Practică (PIP) și Platforma de Inserție Clinică (PIC) sunt dotate corespunzător, conform standardelor în vigoare având sisteme de proiecție video. PP, PIC și PIP au o dotare mult peste medie, de cele mai multe ori unică în țară, fiind re tehnologizate continuu. (<http://univapollonia.ro/platforma-de-instruire-practica/>),(<http://univapollonia.ro/platforma-de-instruire-preclinica/>), (<http://univapollonia.ro/platforma-de-instruire-clinica/>)

Pentru **activitatea didactică**, în scopul bunei desfășurări a procesului de învățământ s-au achiziționat în platformele de instruire practică aparatură și soft-urile necesare. S-a informatizat activitatea de asistență medicală și de cercetare în clinici, prin comunicarea dintre Laboratorul de Radiologie Dentară și Clinicile de Stomatologie. Pentru Facultatea de Științe ale Comunicării, în laboratorul multimedia și informatizare și în componentele PIP s-au achiziționat softuri speciale de editare și prelucrare imagine și sunet etc.

Platforma on-line dedicată studenților stochează în format electronic informațiile specifice procesului de învățământ: note, observații, clasamente atât pe medii generale cât și pe obiecte, permite transmiterea de mesaje către studenți și profesori, și oferă posibilitatea de a realiza rapoarte școlare statistice și de activitate necesare conducerii universității, aplicația fiind accesată de către personalul autorizat al unității de învățământ prin intermediul unui nume de utilizator și a unei parole

în interfața web (online) a platformei. (<http://apollonia.sitscol.ro/>). Scopul acestei platforme este de a oferi o soluție educațională de înaltă calitate, de pe urma căreia să beneficieze în egală măsură atât studenții cât și cadrele didactice.

Biblioteca, ca sursă de învățare, asigură studenților și cadrelor didactice acces la resursa documentară prin contractarea de abonamente la bazele de date consacrate prin participarea activă la *ANELIS* (Acces Național Electronic la Literatura Științifică de Cercetare). Universitatea „Apollonia” din Iași pune la dispoziția studenților și cadrelor sale didactice accesul la următoarele baze de date: *Science Direct, e-book 33.000; Journal, Springerlink- reviste 2900, cărți 200.000; GALE INFOTRAC CUSTOM JOURNALS 500 de surse); EBSCO; Dentistry and Oral Sciences Source; Communication Source; eBook Academic Collection* . De asemenea, s-a creat *Platforma Ebook* proprie UAI (eBook al cărților tipărite de cadrele didactice ale UAI). Bazele de date pot fi accesate de pe calculatoarele din interiorul sediilor universității. De asemenea, în cadrul bibliotecii UAI a fost constituit *Catalogul on-line al cărților și revistelor din biblioteca UAI*.

### 2.3.2. Cercetarea științifică și valorificarea rezultatelor cercetării

Asumându-și și misiunea de cercetare științifică, această activitate a devenit un obiectiv prioritar inserat atât în Planurile Strategice, cât și în Planurile Operaționale ale Universității „Apollonia” din Iași.

Cercetarea științifică este definită ca parte integrantă a activității academice și ca o componentă a *eficacității educaționale*. Evaluarea și asigurarea calității în domeniul cercetării științifice vizează: *structurile de cercetare, temele și activitățile de cercetare, rezultatele cercetării și diseminarea acestora*.

Calitatea *activității de cercetare* se evaluează și se asigură printr-un sistem de standarde și indicatori ce vizează:

- a) *identitatea științifică* a structurii de cercetare, definirea și motivarea domeniului disciplinar sau interdisciplinar de cercetare, plasarea structurii în rețeaua intrainstituțională și în rețelele naționale și internaționale de cercetare din același domeniu sau din domenii conexe;
- b) *nivelul de organizare* a structurilor de cercetare: laborator, colectiv, centru, institut, departament;
- c) *nivelul de recunoaștere și de acreditare* a activității de cercetare: instituțional, regional, național, internațional, respectiv acreditare la nivelul Senatului, la nivelul CNCS sau altor organisme naționale, la nivel european;
- d) *resursele umane* care susțin structura de cercetare (cadre didactice, cercetători, laboranți, personal administrativ);
- e) *baza materială*: spații, laboratoare, bibliotecă, aparatură de investigare;
- f) *finanțarea structurilor* de cercetare, ponderea surselor de finanțare (din granturi, din contracte, din prestarea unor servicii de consultanță sau audit, din valorificarea publicațiilor ș.a.), raportul dintre autofinanțare și finanțarea de la bugetul Universității.



Departamentul de proiecte al universității informează permanent colectivele de cercetare asupra competițiilor interne și internaționale. Pentru a eficientiza activitatea de cercetare, în cadrul universității sunt finanțate proiecte de cercetare cu teme importante și actuale la nivel național și internațional.

*Institutul de Cercetări „Academician Ioan Haulică”*, organizat în departamente de cercetare, este structurat astfel încât desfășoare activități de cercetare specifice și să participe cu propuneri de proiecte la competiții naționale și europene. Din echipele de cercetare fac parte atât cadrele didactice ale UAI, cât și cercetători angajați. În vederea desfășurării unei activități de cercetare eficiente spațiile fiecărui departament sunt organizate pentru a crea structuri funcționale integrate.

În scopul susținerii activității de cercetare sunt realizate permanent investiții pentru dezvoltarea laboratoarelor în vederea menținerii bazei materiale la un nivel ridicat prin achiziția de noi echipamente și materiale (aparatură pentru investigații biologice și biochimice cu kiturile aferente, reactivi, solvenți, consumabile).

Sistemul de indicatori pentru evaluarea calității rezultatelor cercetării se stabilește pe domenii ale cercetării, potrivit particularităților fiecărui domeniu. Pe ansamblu, se iau în considerare următoarele tipuri de rezultate:

- a) *articole în reviste științifice* (nivelul de recunoaștere a revistelor pe plan intern și internațional);
- b) *studii prezentate la conferințe* (nivelul de organizare și de recunoaștere a conferințelor pe plan intern și internațional);
- c) *cărți și monografii* (nivelul editurilor sau al editorilor: local, național, internațional);
- d) *patente, instrumente sau tehnologii aplicative*;
- e) *documentații științifice* în cadrul programelor naționale sau europene de dezvoltare socială;
- f) *documentații științifice* pentru fundamentarea strategiilor și deciziilor la nivelul Universității;

Universitatea are două reviste care apar în limba engleză, indexate în baze de date internaționale, (International Journal of Medical Dentistry –IJMD (<http://www.ijmd.ro/>), International Journal of Communication Research –IJCR (<http://www.ijcr.eu/>), iar în anul 2017 IJMD a fost inclusă în baza de date Clarivate Analytics (Thomson-Reuters). Revistele reprezintă nu numai un mijloc de valorificare a rezultatelor cercetărilor proprii prin publicarea lucrărilor științifice elaborate de cadrele didactice și cercetătorii din universitate, ci și o cale de menținere a legăturilor cu alte grupuri de cercetare din țară și din lume care publică în aceste reviste.

Legăturile internaționale în domeniul cercetării științifice se concretizează în stabilirea de parteneriate cu Instituții academice și de cercetare de renume, la nivel național și internațional.

Platformele de Instruire Practică a Universității (PIP, PP și PIC) își aduc parte din contribuție și la derularea cercetării științifice a cadrelor didactice și a studenților, în toate proiectele de cercetare interne fiind implicați și studenți.

Activitatea de cercetare în domeniul medicinei dentare se realizează în *Platforma de Instruire Preclinică* - Laboratorul integrat pentru biotoleranța medicamentelor, biomaterialelor și dispozitivelor medicale și Clinică – clinici de specialitate.

Activitatea de cercetare în domeniul comunicării se realizează în *Platforma de instruire practică* care cuprinde Apollonia TV, Apollonia Radio, Revista studentescă „Nova Apollonia”, Editura Universității „Apollonia”, Agentia de Presa Info Apollonia, Biroul de Analiză și Diagnoză Organizațională.

Anual, în cadrul Universității sunt organizate manifestări științifice de impact precum Congresul internațional al Universității „Apollonia” din Iași („*Pregătim viitorul promovând excelența*”), Sesiunea Științifică Studentescă din cadrul Zilelor Universității „Apollonia” din Iași și Simpozionul anual Ziua Institutului de Cercetări “Acad. Ioan Hăulică” simpozioane, mese rotunde și work-shop-uri care pot fi vizualizate pe site-ul web al universității ([www.univapollonia.ro](http://www.univapollonia.ro)).

Luând în considerare dinamismul Universității „Apollonia” din Iași în abordarea metodologiilor de învățământ moderne, dar și rezultatelor deosebite ale acesteia, universitatea a obținut o serie de distincții:

- în decembrie 2013, Europe Business Assembly prin Socrates Committee of Oxford a declarat Universitatea „Apollonia” din Iași “*Best Regional University*”.
- în iunie 2014, Universitatea „Apollonia” din Iași a primit premiul *European Award for Best Practices* de către European Society for Quality Research, in Bruxelles, Belgia etc. (<http://univapollonia.ro/titluri/>)

### **3. DOMENIILE DE APLICARE ALE MANUALULUI CALITATII**

#### **3.1. Obiectul prezentului Manual al Calității**

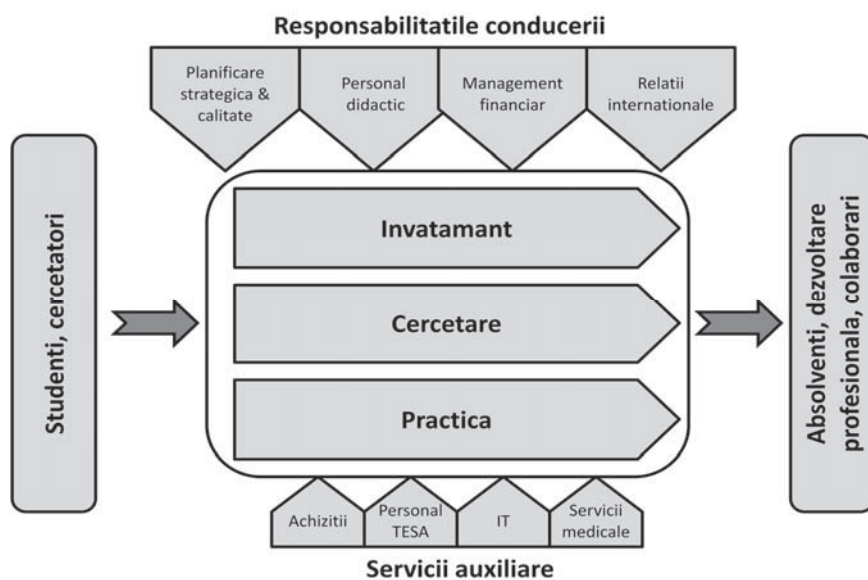
Manualul Calității reprezintă documentul prin care Universitatea „Apollonia” din Iași definește și descrie politicile, obiectivele și activitățile de asigurare a calității, monitorizând, totodată, gradul în care aceste demersuri sunt înțelese, aplicate și dezvoltate în cadrul instituțional. Prin Manualul Calității, Universitatea „Apollonia” din Iași prezintă Sistemul de Management al Calității, dezvoltând aspecte legate de structura organizatorică, responsabilitățile managementului, procesele Sistemului de Management al Calității și interacțiunile dintre acestea, precum și structura documentelor utilizate, pentru a asigura implementarea politicii și realizarea obiectivelor în domeniul calității, exprimată și aprobată de managementul de la nivelul cel mai înalt.

Prin aplicarea eficace a Sistemului de Management al Calității și prin îmbunătățirea lui continuă, Universitatea „Apollonia” din Iași are în vedere menținerea și demonstrarea capacității de a furniza în mod consecvent servicii și produse care să satisfacă cerințele clienților și pe cele ale reglementărilor aplicabile, astfel încât, în final, să obțină creșterea satisfacției partenerilor.

### 3.2. Domeniul de aplicare

Manualul Calității este un document de uz intern și se aplică tuturor activităților aferente îndeplinirii misiunii Universității „Apollonia” din Iași - în domeniul activității de educație/formare profesională și în domeniul activității de cercetare științifică, la toate nivelurile, începând cu data aprobării.

Manualul Calității se utilizează pentru documentarea și ținerea sub control a politicii, obiectivelor, structurii și proceselor Sistemului de Management al Calității la nivel instituțional în scopul verificării și îmbunătățirii eficacității acestora. În aceeași măsură, la solicitarea diverselor organisme interesate, Manualul Calității reprezintă instrumentul pe care instituția îl deține pentru a demonstra conformitatea Sistemului de Management al Calității implementat în acord cu reglementările naționale și cerințele din normele europene referitoare la asigurarea și evaluarea calității în învățământul superior.



*Fig. Implementarea sistemului de management al calității în Universității Apollonia din Iași*

Sistemul de Management al Calității adoptat în Universitatea „Apollonia” din Iași satisface toate cerințele din SR EN ISO 9001-2001.

### 3.3. Abrevieri

- ARACIS- Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior;

- CEAC- Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității;
- EHEA- Spațiul European de Învățământ Superior;
- ERA- Spațiul European de Cercetare Științifică;
- ISO - Organizația Internațională de Standardizare;
- MC- Manualul Calității;
- MENCS - Ministerul Educației Cercetării și Cercetării Științifice;
- PO - Procedura operațională;
- SMC - Sistemul de Management al Calității;
- UAI- Universitatea „Apollonia” din Iași.

### **3.4. Documente de referință**

- Legea 1/ 2011 a Educației Naționale actualizată, publicată în Monitorul Oficial nr. 18 din 10.01.2011
- Legea nr. 166/2011 - pentru modificarea și completarea Legii Educației Naționale nr. 1/2011 publicată în Monitorul Oficial 709/2011 din 10 octombrie 2011
- SR EN ISO 9000:2006 - Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular;
- SR EN ISO 9001:2001 Sisteme de management al calității. Cerințe;
- Legea 128/1997 privind statutul cadrelor didactice, completată;
- HG nr. 1175/2006 privind organizarea studiilor universitare de licență și aprobarea listei domeniilor și specializărilor din cadrul acestora;
- OMedC 3617/2005 privind aplicarea generalizată a Sistemului European de Credite Transferabile;
- Legea cercetării 324/2003;
- Legea 319/2003 privind statutul personalului de cercetare;
- Legea 288/2004 privind Organizarea studiilor universitare, completată;
- Legea 87/2006 privind Asigurarea calității în învățământ;

- HG 88/2005 privind organizarea studiilor universitare de licență;
- HG 238/2000 privind evaluarea performanțelor individuale ale personalului didactic din învățământul superior;
- Carta Universității „Apollonia” din Iași”;
- Codul de etică universitară al Universității „Apollonia” din Iași;

### **3.5. Gestiunea si utilizarea manualului calitatii**

Gestionarea Manualului Calității se referă la controlul, respectarea, analizarea, raportarea tuturor situațiilor sesizate care apar în procesul de îmbunătățire a procesului de asigurare a calității, ca urmare a implementării sale la nivelul întregii structuri funcționale a Universității „Apollonia” din Iași ”.

În vederea gestionării și utilizării Manualului Calității Universității „Apollonia” din Iași se disting patru etape:

- elaborarea/revizuirea M.C.;
- avizarea/aprobarea M.C.;
- difuzarea M.C.;
- arhivarea M.C.

#### *3.5.1. Elaborarea/revizuirea manualului*

Procedura privind elaborarea, aprobarea, revizuirea și difuzarea documentelor, operațională la nivelul Universității „Apollonia” din Iași prevede parcurgerea următoarelor etape:

- dezvoltarea unei culturi pro-calitate în Universitate;
- procedurarea activităților și validarea acestora;
- definirea funcțiilor de sistem, a organigramei, a circuitului informațional în luarea deciziilor și a procedurilor pentru funcțiile de sistem;
- definirea strategiei și a politicii în domeniul calității;
- identificarea și definirea unor modalități de concepere/proiectare și aprobare a M.C.;
- desemnarea unui responsabil pentru coordonarea procesului de elaborare, cu stabilirea unui mandat și a unui termen de finalizare;
- constituirea unei comisii de redactare a M.C., care realizează un studiu diagnostic în scopul evaluării eficienței utilizării M.C. existent, dar și în vederea identificării, pe baza Analizei SWOT, modalităților de îmbunătățire a acestuia, în acord cu legislația în vigoare;

- propunerea elaborată de comisia de redactare se va preda CEAC pentru analiză, propuneri de îmbunătățire sau reformulări;
- forma finală a M.C. se adoptă în ședința CEAC prin vot direct.

Mecanismul de revizuire a M.C. este definit în procedura de elaborare și revizuire a M.C. la nivelul Universității „Apollonia” din Iași. În conformitate cu acest regulament, se recurge la îmbunătățirea/actualizarea Manualului Calității în următoarele situații:

- în cazul modificării politicilor și obiectivelor de asigurare a calității;
- în cazul unor modificări organizatorice în instituție;
- în cazul formulării de recomandări în urma unor evaluări interne sau externe;
- la cererea explicită a organismelor de avizare și aprobare (A.R.A.C.I.S.).

Revizuirea prevede parcurgerea următoarelor etape:

- analiza în CEAC și formularea cerințelor cu privire la modificarea M.C.;
- desemnarea unui responsabil pentru coordonarea procesului de revizuire cu stabilirea unui mandat și a unui termen de finalizare;
- constituirea unei comisii de redactare sau actualizare a M.C., care pe baza mandatului formulat de CEAC realizează un studiu diagnostic în vederea identificării modalităților de îmbunătățire a acestuia, în acord cu legislația în vigoare;
- propunerea elaborată de comisia de redactare se va preda CEAC pentru analiză,
- propuneri de îmbunătățire sau reformulări;
- forma finală a M.C. se adoptă în ședința CEAC prin vot direct.

### *3.5.2. Avizarea/ Aprobarea manualului*

Etaple caracteristice acestui proces constituie parte integrată a funcționalității Sistemului de Management al Calității implementat la nivelul Universității „Apollonia” din Iași.

Procesul de avizare/aprobare urmărește conformitatea etapelor parcurse în elaborarea MC cu etapele stabilite în regulamentul de elaborare și revizuire a MC. În cazul în care se constată neconformități, MC se returnează comisiei de redactare cu observațiile formulate și cu stabilirea unui termen de eliminare a acestora. Dacă nu se constată neconformități, Rectorul Universității „Apollonia” din Iași aprobă documentele analizate și avizate în prealabil de către membrii Senatului.

### *3.5.3. Difuzarea manualului*

La nivelul Universității „Apollonia” din Iași, practica difuzării M.C. are în vedere atribuirea unui număr de înregistrare pentru fiecare exemplar, număr ce se trece în tabelul de distribuire în dreptul fiecărui destinatar.

Totodată, este stipulat foarte clar în Procedura privind elaborarea, aprobarea, revizuirea și difuzarea documentelor faptul că M.C. constituie proprietatea instituției de învățământ, iar la solicitarea acesteia documentul va fi distrus sau restituit de către destinatari, urmând a fi înlocuit cu o nouă ediție, actualizată la nivelul Universității „Apollonia” din Iași.

#### *3.5.4. Arhivarea manualului*

Manualul Calității și întreaga documentație aferentă îmbunătățirii SMC implementat la nivelul/în cadrul instituției sunt înregistrate și se regăsesc în posesia CEAC, care le gestionează atât în original, cât și sub formă de copii. În vederea reperării cu ușurință, în caz de necesitate, a documentelor, acestea sunt arhivate în dosare, care conțin informații referitoare la perioada de arhivare.

În raport cu procedura de arhivare, care stabilește modul de acces la date și reglementează durata de păstrare a acestora, CEAC asigură așadar, retragerea promptă a documentelor perimate din toate punctele de utilizare și înlocuirea acestora cu ultima revizie valabilă. Relevant este faptul că CEAC păstrează minim un exemplar din fiecare ediție, iar registrul pentru evidența modificărilor precizează schimbările care au survenit în raport cu ediția anterioară (în integral sau parțial).

### **3.6. Politica de calitate și obiectivele calității**

Viziunea universității este realizarea unui învățământ universitar privat, perfect integrat în sistemul educațional european cu standarde educaționale și de cercetare asemănătoare marilor universități ale lumii.

Prin implicarea și perfecționarea continuă a tuturor participanților la procesul educațional, organizarea internă a procesului de evaluare și asigurare a calității universitare urmărește stabilirea și îndeplinirea criteriilor de performanță naționale și specifice universității pentru activitățile desfășurate pe cele trei dimensiuni – activitatea didactică, de cercetare științifică și serviciile furnizate.

Principiul fundamental al Strategiei universității în domeniul calității este înțeles ca un proces de evaluare sistematică și îmbunătățire continuă a calității învățământului universitar, cu definirea direcțiilor de acțiune pe termen lung, a obiectivelor măsurabile precum și dezvoltarea de strategii și alocarea de resurse adecvate atingerii acestor obiective. Această strategie este fundamentată pe principiul de bază conform căruia un învățământ universitar de calitate presupune

respectul față de beneficiarii direcți și indirecti și față de comunitatea, calitatea fiind atributul tuturor proceselor și structurilor universității, într-un mediu în care toate părțile implicate își asumă responsabilitatea pentru calitatea contribuției lor la îndeplinirea misiunii asumate.

În acest context, politica universității în domeniul asigurării calității, are ca scop atât realizarea de activități didactice-educative și de cercetare științifică de înalt nivel, care să îndeplinească cerințele și așteptările tuturor partenerilor (candidați, studenți, părinți, agenți economici, societate) cât și dezvoltarea unei culturi instituționale și manageriale responsabile și eficiente, în condițiile respectării reglementărilor naționale și europene referitoare la asigurarea calității în învățământul superior, al utilizării optime a resurselor și a motivării corpului profesoral.

Programul de politici al Universității „Apollonia” din Iași, centrat pe calitate, este alcătuit dintr-un pachet compact de strategii, reglementări, proceduri și instrumente care alcătuiesc Sistemul de Management al Calității (S.M.C). Politica în domeniul calității învățământului în cadrul universității se referă la următoarele aspecte:

- conținutul, organizarea și desfășurarea programelor de studii în concordanță cu cerințele societății;
- calitatea curriculei;
- calitatea infrastructurii sub aspectul spațiilor de învățământ și al dotărilor acestora pentru asigurarea unui proces instructiv-educativ și de cercetare modern;
- prezența unui feed-back continuu în relația cu studenții și disponibilitatea de a prelua sugestii, propuneri, critici din partea studenților;
- prezența unui feed-back în relația cu angajatorii și disponibilitatea la adecvarea programelor în raport cu piața muncii;
- realizarea unui sistem de comunicații care să faciliteze performanța informării;
- crearea unei culturi a calității, cu participarea întregului personal al instituției;
- asigurarea resurselor necesare derulării în bune condiții a proceselor din instituție;
- asigurarea promptitudinii serviciilor;
- realizarea unui proces de perfecționare continuă a personalului;
- competitivitatea științifică în raport cu cercetările științifice de referință din domeniul respectiv și cu criteriile internaționale de evaluare a producției științifice;
- măsura în care au fost generate capacități de inovație în știință și s-a produs înnoirea acestora;
- capacitatea de a obține resurse extrabugetare;
- asigurarea unui sistem eficient de monitorizare și evaluare;
- nivelul de dezvoltare a mecanismelor de autoevaluare și asigurare a calității;
- aplicarea unui management instituțional modern;



- promovarea acțiunilor de cooperare inter-universitară pe plan național și internațional;
- îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității existent în universitate.

În accepțiunea UAI, calitatea este un atribut al proceselor și al structurilor Universității definit, în esență, prin gradul în care sunt satisfăcute *așteptările beneficiarilor* și sunt îndeplinite *standardele de calitate* specifice serviciilor educaționale prestate de Universitate.

Calitatea este un atribut relativ și contextual, care se impune, se evaluează și se asigură în condițiile unui mediu concurențial/competitiv, prin mecanisme analoge celor din economia de piață, în termenii raporturilor dintre *cerere și ofertă*, dintre *furnizori și beneficiari*.

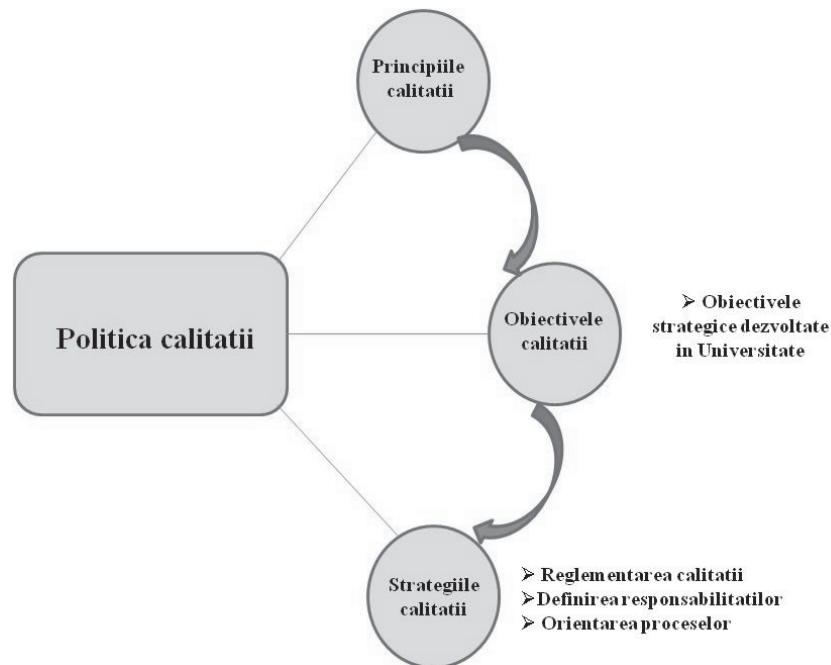
**Cererea** este forma concretă în care acționează nevoile de educație și se manifestă pe două segmente principale:

- a) cererea *la intrare*, concretizată în structura și numărul candidaților la admitere, respectiv persoanele care doresc și pot să urmeze oferta de programe educaționale a Universității;
- b) cererea *la ieșire*, concretizată în numărul și structura calificărilor sau/și posesorilor de diplome universitare cerute pe piața muncii.

**Oferta** Universității este alcătuită din numărul, structura și nivelul *programelor de studii* sau în general, ale bunurilor și serviciilor educaționale pe care Universitatea le furnizează potențialilor beneficiari.

**Beneficiarii direcți** ai Universității sunt studenții precum și orice alte persoane care urmează un program de formare inițială sau continuă în Universitate.

**Beneficiarii indirecti** ai Universității sunt angajatorii, angajații, familiile beneficiarilor direcți, comunitatea socială locală și regională și, într-un sens larg, întreaga societate.



*Fig. Politica de calitate a Universitatii Apollonia din Iasi este bazata pe stabilirea clara a principiilor si obiectivelor calitatii care sunt elaborate pe baza strategiilor generale ale calitatii*

### **3.7. Organizarea si implementarea managementului calitatii**

Rectorul este responsabil în mod direct și nemijlocit de asigurarea calității la Universitatea „Apollonia” din Iași. În conformitate cu decizia Rectorului, se pot delega anumite atribuții și responsabilități în domeniul asigurării calității către Decani și membrii CEAC.

Această structură asigură calitatea în UAI prin următoarele **practici**:

- *elaborează și coordonează aplicarea procedurilor de evaluare și asigurare a calității,*
- *elaborează și revizuieste M.C., precum și procedurile operaționale de bază și de proces,*
- *își definește un Plan de activități anuale a căror aplicare o monitorizează și evaluează permanent,*
- *analizează rapoartele periodice întocmite de comisiile operaționale din facultăți,*
- *elaborează un raport anual de evaluare internă a calității educației pe care îl face cunoscut tuturor membrilor comunității academice,*
- *propune soluții și strategii de îmbunătățire a calității educației,*
- *evaluează indicatorii de performanță transinstituțională pe domeniul medicină dentară și domeniul științe ale comunicării,*
- *monitorizează și evaluează admiterea și licența,*
- *evaluează și propune măsuri de îmbunătățire a actului didactic prin efectuarea de vizite la discipline, analizând atât actul de predare-învățare cât și claritatea cu care s-a întocmit documentația adiacentă,*
- *controlează activitatea departamentelor didactice și ale comisiilor Senatului,*
- *verifică activitatea de secretariat cu privire la documentele de inmatriculare ale studenților și a documentelor cu privire la activitatea de încheiere de modul a cadrelor didactice, a corectitudinii întocmirii oralului și a afisajului la disciplină,*
- *Contribuie substanțial la pregătirea rapoartelor de autoevaluare (instituțional și pe programe de studii).*

Calitatea educației în UAI este generată de către toți membrii comunității academice, nu doar de CEAC:

- a) *Conducerea UAI* – asigură calitatea programelor de învățare prin eficacitate în ceea ce privește calitatea și dezvoltarea curriculei; baza materială care permite deprinderea competențelor practice de către studenți este mereu re tehnologizată, asigurată de personal competent și calificat; oferă studenților un mediu sigur, sănătos fiind receptivă față de nevoile studenților, oferind sprijin.
- b) *Cadrelor didactice din UAI* – prin creșterea performanțelor în actul didactic și cel de cercetare își consolidează recunoașterea socială, statutul profesional, bucurându-se de respectul și încrederea studenților.

- c) *Studentii din UAI* – prin competențele obținute se integrează activ pe piața muncii, făcând față schimbării.

*Documentele specifice domeniului SMC* sunt la dispoziția publicului, fiind afișate pe site-ul web al universității ([www.univapollonia.ro](http://www.univapollonia.ro)) asigurând astfel, transparență și obiectivitate.

#### **4. STRUCTURA SISTEMULUI DE ASIGURARE A CALITĂȚII**

##### **4.1 La nivel de universitate**

Sistemul de management al calității are menirea de a promova și implementa acea cultură a calității care să contribuie la realizarea unui învățământ academic de înaltă performanță, care să valorifice ultimele date ale cercetării științifice, ale dezvoltării tehnologice din domeniu, fiind vizată dezvoltarea societății cunoașterii și îmbunătățirea continuă a calității vieții.

Sistemul de management al calității cuprinde:

- identificarea proceselor necesare sistemului de management al calității (procesele de management al activitatilor, de asigurare a resurselor, de furnizare a serviciilor, de măsurare, analiză și îmbunătățire);
- determinarea succesiunii și interacțiunii acestor procese;
- determinarea criteriilor și a metodelor necesare prin care se asigură ca atât efectuarea cât și controlul acestor procese sunt eficiente;
- asigurarea disponibilității resurselor și informațiilor necesare în vederea execuției și monitorizării acestor procese;
- monitorizarea, măsurarea și analiza proceselor;
- implementarea de acțiuni necesare în vederea realizării rezultatelor planificate și îmbunătățirea continuă a acestor procese; aceste procese sunt conduse în conformitate cu cerințele documentelor de referință.

Universitatea Apollonia din Iași dispune de politici, structuri, strategii pentru managementul și asigurarea calității, activităților de predare, învățare și cercetare. Rectorul Universității este responsabil pentru ansamblul asigurării calității în instituție, urmărind dezvoltarea unei culturi a calității, conform Legii Educației Naționale 1/2011. Coordonatorul și membrii CEAC urmăresc aplicarea politicilor de asigurare a calității în raport cu misiunea și viziunea universității. Această structură coordonează aplicarea procedurilor și activităților de evaluare și asigurare a calității, aprobate de Senatul universitar. Comisia elaborează anual un Raport de evaluare internă pentru calitatea educației, care este adus la cunoștință tuturor studenților și cadrelor didactice.

##### **4.2 La nivel de facultate**

*Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității (CEAC)* este reprezentată la nivel de facultăți de structuri operaționale. Comisia centrală și structurile operaționale lucrează în mod integrat, *elaborează și coordonează aplicarea procedurilor de evaluare și asigurare a calității*,

elaborează un *raport anual de evaluare internă a calității educației*, propune *soluții și strategii de îmbunătățire a calității educației*, *evaluează indicatorii de performanță în domeniul medicină dentară și științe ale comunicării*.

Comisia centrală și structurile operaționale ale comisiei promovează în universitate o cultură a calității.

## 5. IMPLEMENTAREA CULTURII CALITATII IN UNIVERSITATE

Plecând de la una dintre definițiile EUA a culturii calității enunțată de Crosby "*A culture of quality is one in which everybody in the organisation, not just the quality controllers, is responsible for quality*", am încercat să definim o cultură a calității noastre instituționale, prin abordări și metode diferite.

Deși "*Dezvoltarea unei culturi a calității necesită timp și efort, și este strâns legată de valori, credințe și un element cultural care nu se poate schimba rapid*" (Loukkola și Zhang, 2010:11) în universitate, în momentul de față, putem afirma că ne îndreptăm în spiritul a ceea ce reprezintă cultura calității.

*Cultura calității în UAI* este evidențiată prin:

- *aplicarea și dezvoltarea proceselor interne de asigurare a calității*, utilizate ca o pârghie pentru îmbunătățirea continuă a proceselor de calitate,
- *respectarea standardelor interne și externe de calitate*,
- *printr-un sistem de management total al resurselor* ce nu neglijează nici o resursă, grup, idee; acest tip de management permite UAI îndeplinirea obiectivelor propuse și creșterea calității procesului de predare-învățare și a tuturor serviciilor adiacente,
- *printr-o atitudine obiectivă, refractară, realistă* care vizează îndeplinirea misiunii și obiectivelor asumate de UAI și cu o viziune clară asupra viitorului.

În acest sens se are în vedere configurarea carierei viitorilor specialiști prin:

- *dezvoltarea conceptului de pregătire completă în domenii interdisciplinare și complementare*;
- *folosirea celor mai moderne tehnici și metode de investigare*;
- *stimularea gândirii și creativității, educației și învățării pe tot parcursul vieții*;
- *competitivitate, activități de cercetare*;
- *menținerea parteneriatelor internaționale, a mobilităților și acțiunilor care să contribuie la internaționalizarea instituției*;
- *asigurarea unei culturi solide și înaltă educație*;
- *consolidarea legăturilor cu absolvenții deveniți veritabili ambasadori ai spiritului academic care domină întreaga activitate a UAI etc.*

În UAI asigurarea calității educației se face pe bază de criterii, standarde, indicatori de performanță la nivel instituțional, la nivelul conținutului planurilor de învățământ, a programelor analitice, a activității didactice și de cercetare.

Astfel, în UAI se respectă **Criteriul “Proceduri privind inițierea, aprobarea, monitorizarea și revizuirea periodică a programelor și a activităților desfășurate”**. Sistemul de monitorizare a programelor de studiu din UAI se realizează pe bază de informații și date și este asociat cu evaluări periodice, anuale, ale calității pe fiecare program de studiu și pe instituție.

Un alt **indicator măsurabil** îl constituie *schimburile de experiență cu Germania, SUA, Israel, Italia, Rusia* prin care se urmărește compararea și restructurarea programelor.

Un **important indicator cuantificabil** îl reprezintă și introducerea, **în premieră națională, a unor discipline noi** cu referire la dezvoltarea abilităților practice, a manualității și dexterității în practica profesiilor oferite de programele noastre de studiu, care completează cu succes standardele europene recomandate.

De asemenea, considerăm că *obținerea unui atestat Cambridge pentru studenții universității noastre*, reprezintă o cerință instituțională obligatorie menită să ofere armonizări curriculare la nivelul cerințelor UE, devenind și un indicator specific UAI, măsurabil, care ridică nivelul calității programelor oferite de universitate.

Studenții noștri participă direct la monitorizarea și evaluarea calității predării, prin completarea chestionarelor de evaluare a cadrelor didactice de către studenți și prin reprezentanții lor în comisiile pentru evaluare și asigurarea calității.

**Criteriul “Proceduri obiective și transparente de evaluare a rezultatelor învățării”** este îndeplinit în UAI prin respectarea următoarelor standarde de calitate: **Evaluarea studenților, calitatea personalului didactic și de cercetare**. Astfel, în UAI sunt monitorizate cu atenție de către CEAC examinarea și notarea studenților aplicând *o procedură operațională de evaluare*.

**Feed-back-ul** de calitate a activităților de predare și examinare este asigurat și prin *evaluarea cadrelor didactice de către studenți*.

Din moment ce UAI a fost clasificată ca *universitate centrată pe educație*, calitatea personalului didactic este o prioritate strategică pe termen mediu și lung și este asigurată atât printr-o procedură de selecție și promovare a personalului didactic, cât și prin monitorizarea cu regularitate a activităților lor în acord cu LEN/2011. În practică, procedura se aplică prin 3 categorii de evaluări: **evaluarea colegială, evaluarea personalului didactic de către studenți – care se realizează modular, evaluarea de către managementul universității** - anual. CEAC monitorizează atent fișele de autoevaluare ale cadrelor didactice punând accent și *marcând editarea de cursuri sau alte materiale didactice în acord cu noile tendințe din domeniile programelor de studiu pe care le oferim și elaborarea anuală a cel puțin unei publicații științifice*.

UAI asigură **Criteriul cu privire la “Accesibilitatea resurselor adecvate învățării”**. Astfel, biblioteca universității dispune, pe lângă *accesul electronic, de un număr corespunzător de volume din țară și străinătate*, titlurile cărților din bibliotecă fiind din *aria curriculară a specializărilor din cadrul universității, dar și din literatură română și internațională*. De asemenea, prin **PIP și PIC** se asigură baza de desfășurare a activității practice din universitate, în care studenții realizează baremele practice obligatorii la fiecare disciplină.

UAI dispune de servicii **sociale** (contract spațiu de cazare), **culturale și sportive** (bază sportivă) pentru studenți; **servicii de consiliere și o administrație eficientă, cabinet medical, infrastructura IT**, prin asigurarea de calculatoare care să satisfacă cerințele activităților studenților. Regulamentul comisiei de consiliere și orientare în carieră a studenților, comisia urmărește: oferirea de servicii de consiliere și mediere studenților și absolvenților UAI; consilierea și orientarea în carieră a studenților universității;

**Criteriul “Baza de date actualizată sistematic, referitoare la asigurarea internă a calității”** este aplicat în UAI prin existența **sistemului informatic** care facilitează colectarea, prelucrarea și analiza datelor și informațiilor relevante pentru evaluarea și asigurarea instituțională. Astfel, **UAI are licențele de bază** pentru utilizarea programelor informatice. **Informatizarea în universitate se realizează pe domenii. Platforma on-line** dedicată studenților stochează în format electronic informațiile specifice procesului de învățământ.

În ce privește **informația publică**, UAI oferă informații și date cantitative și calitative, actualizate și corecte, despre:

- *calificările, programele de studiu, diplomele,*
- *personalul didactic și de cercetare,*
- *regulamente, planul strategic și planurile operaționale ale universității,*
- *Broșura universității,*
- *Ghidul studentului,*
- *managementul calității,*
- *facilitățile oferite studenților și despre orice aspect de interes pentru public, în general, și pentru studenți, în special ([www.univapollonia.ro](http://www.univapollonia.ro)).*

## **6. ASIGURAREA CALITĂȚII ȘI MANAGEMENTUL RESURSELOR: RESURSA UMANĂ, MATERIALĂ, BENEFICIARII DIRECTI-STUDENȚII**

Asigurarea calității este, în mod intim, determinată de administrarea judicioasă a resurselor disponibile la nivelul Universității „Apollonia” din Iași.

### **6.1. Managementul resurselor umane**

Managementul resurselor umane se realizează cu respectarea Strategiei de resurse umane a UAI, pe criterii de competență. Selecția și promovarea personalului de predare este efectuată în

concordanță cu prevederile Regulamentului de desfășurare a concursurilor pentru ocuparea posturilor și promovarea cadrelor didactice, pe baza criteriilor de performanță profesională.

Competența personalului reprezintă, la nivelul Universității „Apollonia” din Iași, un element fundamental al menținerii Sistemului de Management al Calității, motiv pentru care instituția furnizoare de educație acordă o importanță deosebită următoarelor aspecte:

- menținerea unei politici și a unei strategii eficiente privind calificarea, dezvoltarea și evaluarea personalului;
- oportunitatea de promovare, formare continuă și instruire a personalului, implicit cel nou angajat, în scopul realizării cu succes a obiectivelor prezente și viitoare ale instituției;
- garantarea unui nivel de competență optim, în baza unei proceduri de recrutare/selecție a personalului, urmărindu-se corelația dintre calificare și funcția exercitată/deținută;
- selecționarea și integrarea pentru cariera didactică a celor mai buni absolvenți, în vederea asigurării unui echilibru între generații;
- conștientizarea, instruirea și motivarea resurselor umane în domeniul Sistemului de Asigurare a Calității, în scopul stimulării performanțelor individuale și al orientării spre satisfacerea cerințelor clientului;
- reglementarea unor modalități de formare continuă în raport cu existența unor cerințe clare de performanță, dar și cu necesitățile de instruire ale personalului;
- implementarea și menținerea procedurilor documentate referitoare la identificarea și asigurarea competențelor necesare, astfel încât instituția să aibă certitudinea că personalul este, în permanență, competent și calificat pentru funcția deținută.

Politica de resurse umane aplicata de UAI avizeaza atragerea de tineri cercetatori, pe cale de afirmare, dar si de personalitati de anvergura nationala si internationala, posesori ai unor inalte distinctii pentru activitate stiintifică, membri ai unor inalte institutii stiintifice - Academii, Institute de Cercetare -, personalitati cunoscute, care au demonstrat un inalt profesionalism si dedicare.

În ceea ce privește promovarea cadrelor didactice în ierarhia didactică, UAI aplică o politică care ține seama, atât de necesitățile universității – imediate, pe termen scurt și pe termen lung –, cât și de interesul individual al fiecărei persoane. Astfel, UAI își sprijină reputația pe un corp profesoral de elită, care susține derularea cu competență a procesului educațional, pe întreg ciclul de licență. Crearea Platformei de Instruire Practice și a celei de Instruire Clinică atrage după sine necesitatea cooptării de specialiști care să se implice în procesul de formare aplicată. Deși corpul profesoral al UAI posedă un înalt nivel de competență, conducerea universității are permanent în vedere stimularea creșterii pregătirii profesionale. Astfel, prin Centrul de Performanță în Formarea Profesională Continuă, UAI asigură posibilitatea de pregătire pedagogică a tuturor

cadrelor didactice, precum și o pregătire în domeniul managementului de proiecte, training-ului, deontologiei profesionale, limbilor străine etc., prin organizarea și finanțarea unor cursuri transversale.

## **6.2. Asigurarea calitatii in departamentul financiar prin audit intern**

UAI ca institutie privata de invatamant superior isi constituie si coordoneaza singura bugetul anual, pe baza prevederilor legale. Transparenta fluxurilor financiare este in permanenta mentinuta prin raportari in fata Consiliului de Administratie si Senatului UAI. De asemenea, in ideea supracontrolului fiscal, se procedeaza si la auditarea externa prin contractarea unei societati de audit, membră CAFR.

Managementul academic vizeaza modernizarea si dezvoltarea infrastructurii pentru invatamant si cercetare prin consolidarea si renovarea spatiilor existente si achizitia de spatii noi, realizarea de investitii noi in echipamente pentru efectuarea activitatilor practice.

Ca regula generala, ceea ce caracterizeaza politicile de achizitie este permanenta preocupare de identificare a tehnologiilor moderne si asimilarea lor prin achizitia de materiale, linii tehnologice, programe informatice privind implementarea practica. UAI, ca universitate privata, se confrunta cu o serie de dificultati dar, in acelasi timp, tocmai acest caracter privat ii confera o serie de avantaje fata de invatamantul de stat, printre care, nu cea mai putin notabila, este autonomia sporita in materie de distribuite a resurselor, a politicii aplicata cadrelor, de selectie a studentilor etc. Daca in privinta politicilor educationale, UAI este tributara trendului de la nivel national, modul de aplicare a acestor politici este personalizat. Avand mereu in minte centrarea învățământului pe student, Universitatea investeste in capacitatile sale formativ-educative, astfel incat studentul ajunge din client - furnizor de resurse, in beneficiar - receptor de resurse. Daca mecanismele de selectie, examinare si promovare a studentilor sunt corelate cu prevederile legale, programele de sprijin si asistenta (tutoriat, consiliere și orientare în carieră) sunt individualizate pe caz si conforme nevoilor reale identificate in urma unor analize judicioase. Asemenea, gradul sporit de autonomie faciliteaza directionarea de resurse care sa sprijine misiunea de responsabilitate civica asumata de UAI. Concret, libertatea de alocare bugetara ne permite initierea de programe sociale si libertatea de a sponsoriza cauze demne de sprijin si implicare.

UAI, prin natura constituintei sale ca universitate privata, este in totalitate dependenta de propriile resurse.

## **6.3 Asigurarea bazei materiale (spatii si dotari)**

Conducerea UAI stabilește în comun cu directorii departamentelor, resursele necesare pentru funcționarea și îmbunătățirea continuă a sistemului de învățământ dar și îmbunătățirea nivelului de satisfacție al studentilor. Resursele necesare sunt incluse în Bugetul anual.



Baza materiala se refera la următoarele elemente ala UAI:

- Încăperi și spații (clădiri, săli de curs, clinici, laboratoare, biblioteci);
- Echipament pentru procesul de predare-învățare teoretic și practic;
- Tehnică informațională;
- Servicii de comunicare (telefonie și Internet) ;
- Utilități (apă, curent electric, sisteme de ventilare și condiționare).

Pentru realizarea consecventă a misiunii didactice și de cercetare științifică, în urma unei politici susținute de investiții, universitatea asigură spații care corespund specificului său prin săli de curs și seminar, laboratoare didactice, platforme de instruire practică pentru studenți și platforma de cercetare. Numărul de locuri în sălile de curs, seminar și laboratoare se corelează cu mărimea formațiilor de studiu, conform standardelor A.R.A.C.I.S.

Universitatea dispune de un patrimoniu care contribuie eficient la realizarea misiunii și a obiectivelor fixate dar și la desfășurarea tuturor etapelor educationale în condiții bune și fără blocaje.

Dotarea sălilor de curs/seminar, amfiteatrelor, laboratoarelor didactice și de cercetare, a bazelor pentru desfășurarea practicii studentești corespunde stadiului actual de dezvoltare a cunoașterii și este compatibilă cu cea din universitățile dezvoltate ale Uniunii Europene concordând cu bunele practici internaționale. Totodată, instituția asigură surse de finanțare și resurse financiare suficiente pentru a asigura dezvoltarea în continuare a propriei baze didactice-materiale.

În cadrul UAI există serviciul de mentenanță care se ocupa de menținerea funcționalității și dotarilor UAI (echipamente și aparatura de laborator, destinate activității educaționale).

Procedurile de achiziționare au rolul de a asigura și controla calitatea bunurilor și serviciilor care au legătură directă cu calitatea programelor educaționale și cu cea a proceselor desfășurate la nivelul întregii instituții de învățământ.

Răspunderea pentru implementarea planurilor aprobate, precum și gestionarea înregistrărilor referitoare la resursele procurate (pe baza unui liste de achiziții care se aprobă de conducerea facultății, departamentului și, ulterior, de către Senatul Universității) revin conducerii compartimentului administrativ al instituției.

## **6.4 Evaluarea calitatii in activitatea profesionala a studentilor**

### **6.4.1 Asigurarea calitatii procesului de admitere**

Universitatea „Apollonia” din Iași adoptă o metodologie proprie de selecție a studenților, care respectă toate prevederile Ordinului privind criteriile generale de organizare și desfășurare a admiterii în ciclul de studii universitare de licență. Înscrierea la concursul de admitere se face pe baza diplomei de bacalaureat sau echivalentă, precizate în regulamentul de admitere. În conformitate cu metodologia proprie, admiterea se face pe bază de examen, iar media finală este

calculată astfel: 25% media de Bacalaureat și 75 % nota de la examen, testarea psihologica si a dexteritatii.

Universitatea aplică o politică transparent a recrutării și admiterii studenților, anunțată public cu cel puțin 6 luni înainte de aplicare, prin anunțuri în presa locală și națională, la propria televiziune ([www.apolloniatv.ro](http://www.apolloniatv.ro)) și radio ([www.apolloniaradio.ro](http://www.apolloniaradio.ro)), ziarul studentesc ([www.novaapollonia.ro](http://www.novaapollonia.ro)) respectiv pe site-ul web al universității ([www.univapollonia.ro](http://www.univapollonia.ro)), unde există o secțiune special dedicată admiterii care conține metodologia completă a admiterii.

#### ***6.4.2 Principiile de calitate in procesele de predare-invatare***

Intrucat studentii reprezinta, alaturi de profesori, cea mai importanta componenta a comunitatii academice, UAI aplica judicios principiile invatamantului centrat pe student, astfel ca studentul, viitorul expert, nu mai este perceput ca un subiect pasiv in procesul de educare si instruire, ci este considerat partener al cadrului didactic in construirea cunoasterii si este parte activa in realizarea activitatilor instructiv-educative, in evaluarea calitativa si in conturarea propriului traseu academic. Pornind de la organizarea echilibrata a grupelor de studiu, pana la configurarea materiilor optionale care permit fiecarui student sa isi aleaga un traseu propriu de invatare, potrivit cu aptitudinile si interesele sale, procesul de predare-invatare este personalizat nevoilor si expectantelor studentilor.

Pentru ca prin programele noastre de studii dorim sa pregatim specialisti de inalta competenta profesionala, apti sa reziste concurentei puternice din partea absolventilor celorlalte institutii de invatamant, UAI impune nu numai un program de studiu riguros, ci si frecventa obligatorie la cursuri, seminarii si lucrari practice. In ciuda acestei rigori, orarul este flexibil, ajustabil programului extracurricular al studentilor, în scopul lărgirii orizontului viitorilor specialiști. Mai mult decat simplul transfer de cunoastere de la cadru didactic la student, UAI creeaza medii si experiente de invatare care conduc studentii sa descopere si sa creeze ei insisi cunoastere, integrand programului de studiu stagii de practica si de cercetare. În acest context, funcționează diverse study-cluburi: Nanodentis, Narcosedare, Stomatologia digitalizată. Pentru ca pregatirea practica sta la baza formarii studentului ca viitor specialist, UAI asigura structuri de instruire, aferente celor doua facultati. Astfel, formarea practica a studentilor Facultatii de Stiinte ale Comunicarii in domeniile comunicarii, relatiilor publice, jurnalismului si a altor domenii socio-umane conexe, este asigurata in Platforma de Instruire Practica. In vederea dezvoltarii competentelor practice ale studentilor Facultatii de Medicina Dentara si formarea lor comprehensiva in domeniul stiintelor medicale, prin realizarea baremelor practice obligatorii, UAI asigura o Platforma de Instruire Clinica. UAI este

preocupată de învățarea de către cadrele didactice și de către studenți a limbilor moderne, de utilitate în spațiul european și aprofundarea acestora în laboratorul fonetic al universității.

Relevanța unui program este validată, printre altele, și prin numărul de absolvenți capabili să își găsească un loc de muncă în concordanță cu specialitatea absolvită. Cunoștințele, competențele și abilitățile dobândite pe parcursul scolarizării universitare permit absolvenților UAI să se angajeze pe piața muncii, să dezvolte o afacere proprie, să continue studiile universitare în ciclul următor și să învețe permanent. UAI monitorizează integrarea în dinamica pieții muncii a absolvenților prin Mișcarea Alumni-Apollonia.

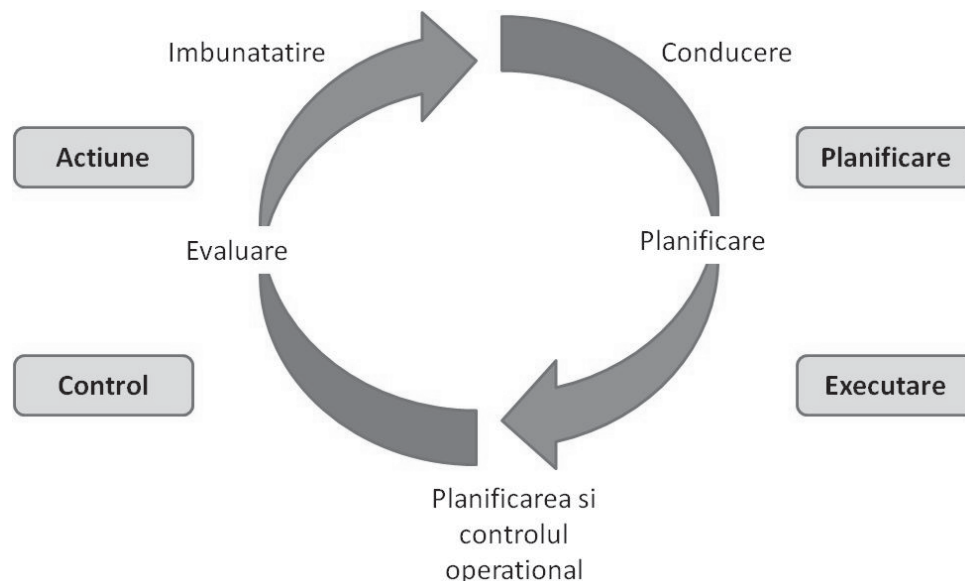
**6.4.3 Asigurarea calității procesului de finalizare a studiilor și urmărirea traseului profesional al absolvenților** se realizează prin introducerea în premieră, în cadrul examenului de licență a probei practice, constând în realizarea și prezentarea portofoliului practic, întocmit pe parcursul studiilor.

Procedura privind urmărirea traseului profesional al absolvenților a fost alcătuită pentru a permite existența, la nivelul conducerii universității a situației statistice continue privind traseul ocupațional al absolvenților în vederea aprecierii utilității programelor de studii propuse de către UAI și a concordanței dintre obiectivele universității cu cele stabilite la nivel local, regional, național și european.

## 6.5. Dezvoltarea continuă a calității

### 6.5.1. Îmbunătățirea continuă

Managementul la vârf al Universității « Apollonia » acționează în direcția îmbunătățirii continue a eficacității și eficienței proceselor SMC. Prin asigurarea adecvării permanente a politicii în domeniul calității și a obiectivelor calității, prin analizarea, în cadrul analizei efectuate de management, a rezultatelor auditurilor, a analizei datelor și a acțiunilor corective și preventive. Procesul îmbunătățirii continue este abordat prin prisma ciclului PDCA (Plan-Do-Check-Act), așa cum este reprezentat mai jos :



***Ciclul PDCA: Interacțiunile în cadrul Sistemului de Management al Calității în  
Universitatea Apollonia din Iași***

Procesul de învățământ, odată proiectat și pus în funcțiune după autorizare sau acreditare, este supus permanent autoevaluării și îmbunătățirii continue, pentru creșterea eficienței, având în vedere necesitățile de formare a studenților și cerințele, mereu în schimbare, ale societății, precum și unor evaluări externe periodice, caracterizate prin maximum de obiectivitate și exigență.

Conducerea UAI a definit și a implementat activități de evaluare și monitorizare necesare pentru a asigura conformitatea SMC cu cerințele specificate. În același timp au fost identificate posibilitățile de îmbunătățire a eficacității și eficienței SMC. În acest scop au fost luate în considerare rezultatele evaluării satisfacției studenților, ale auditurilor interne, precum și rezultatele evaluării competențelor dobândite, în raport cu cerințele definite.

Rezultatele evaluărilor sunt sintetizate și prezentate de directorul cu asigurarea CEAC, cu prilejul analizei sistemului de management al calității efectuată de conducerea universității, pentru a fi stabilite măsurile corective sau de îmbunătățire necesare. Activitățile de îmbunătățire pot avea ca rezultat modificarea activităților sau a proceselor și chiar modificarea SMC sau a organizației.

UAI se asigură de luarea unor măsuri necesare pentru înlăturarea cauzelor erorilor și pentru evitarea repetării acestora. Aceste măsuri se aplică pe întregul proces de predare-învățare și de cercetare, aceasta însemnând, în primul rând, fiecare activitate didactică în parte. La determinarea cauzelor apariției neconformităților se analizează, după caz, particularitățile serviciului prestat, documentația tehnică, procesele de execuție, înregistrările SMC, procedurile de lucru specifice, eficiența instruirii personalului, starea echipamentului etc. În rezultat se determină cauza fundamentală care a generat neconformitatea.

***6.5.2. Acțiune preventivă/corectivă***

Responsabilul procesului de conducere a acțiunilor preventive/corective este conducerea UAI. Amplasarea acțiunilor preventive/corective întreprinse este în concordanță cu consecințele neconformităților potențiale/aparute. Modificările ce rezultă din acțiunile preventive/corective întreprinse sunt înregistrate în procedurile sistemului calității. Acțiunile preventive întreprinse sunt supuse analizei efectuate de management. Verificarea implementării și eficienței acțiunii corective se face prin audituri interne, analizând înregistrările rezultatelor acțiunii întreprinse.

Activitatea de îmbunătățire continuă a calității cuprinde următoarele faze:

- planificare;
- implementare;
- evaluare;
- corectare sau standardizare (în funcție de rezultatele evaluării).

Fiecare din fazele mai sus menționate se dezvoltă pe baza unor regulamente și proceduri generale și operaționale.

Procedurile reprezintă forma documentației de bază utilizate pentru implementarea și menținerea sistemului de management al calității. Acestea descriu obiectivele și modul de desfășurare a diferitelor activități cu incidență asupra calității, precum și responsabilitățile, autoritatea și relațiile dintre persoanele care coordonează, efectuează, verifică sau analizează activitățile respective.

În cadrul Universității „Apollonia” din Iași au fost elaborate 142 de proceduri generale, operaționale manageriale, proceduri operaționale de bază, proceduri operaționale de proces, referitoare la sistemul de management al calității. Procedurile sunt anexă a prezentului Manual al Calității.

## **LISTA ANEXE PROCEDURI OPERATIONALE**

### **PROCEDURI OPERATIONALE DE BAZA, MANAGERIALE ȘI DE PROCES -01-92.**

- (1) Procedură de elaborare a procedurilor (PG 01)
- (2) Procedură privind organizarea și funcționarea Comisiei pentru Evaluarea și Asigurarea Calității (POM 01)
- (3) Procedură privind inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studii (POB 01)
- (4) Procedură de autoevaluare și evaluare multicriterială a cadrelor didactice (POB 02)
- (5) Procedură de evaluare colegială a cadrelor didactice (POB 03)
- (6) Procedură de evaluare a cadrelor didactice de către studenți (POB 04)
- (7) Procedură privind evaluarea instituțională internă (POB 05)
- (8) Procedură de întocmire a Raportului de autoevaluare al CEAC (POB 06)
- (9) Procedură privind funcționarea comisiei de etică universitară (POM 02)
- (10) Procedură privind funcționarea structurilor și funcțiilor de conducere (POM 03)
- (11) Procedură privind organizarea și desfășurarea alegerilor privind funcțiile de conducere (POM 04)
- (12) Procedură de întocmire a Raportului privind starea universității (POM 05)
- (13) Procedură privind organizarea concursurilor pentru ocuparea posturilor didactice (POM 06)
- (14) Procedură privind desfășurarea concursurilor pentru ocuparea posturilor didactice (POB 07)
- (15) Procedură privind angajarea personalului didactic (POB 08)
- (16) Procedură privind angajarea personalului de cercetare (POB 09)
- (17) Procedură privind continuarea pe perioadă determinată a activității după pensionare (POB 10)
- (18) Procedură privind menținerea calității de titular în învățământ după împlinirea vârstei de 65 de ani (POB 11)
- (19) Procedură privind organizarea activităților de formare și perfecționare a cadrelor didactice (CFC. PE) (POM 07)
- (20) Procedură privind desfășurarea activităților de formare și perfecționare a cadrelor didactice (CFC. PE) (POB 12)
- (21) Procedură privind asigurarea cadrului juridic la admitere (POM 08)
- (22) Procedură privind constituirea și activitatea comisiei de admitere (POM 09)
- (23) Procedură privind înscrierea candidaților la admitere (POB 13)
- (24) Procedură privind desfășurarea examenului de admitere (POB 14)
- (25) Procedură privind evaluarea finală a candidaților la admitere (POB 15)
- (26) Procedură privind depunerea și rezolvarea contestațiilor la admitere (POB 16)
- (27) Procedură privind asigurarea cadrului juridic (POM 10)
- (28) Procedură privind constituirea și activitatea comisiei de licență (POM 11)
- (29) Procedură privind înscrierea candidaților la licență (POB 17)
- (30) Procedură privind desfășurarea examenului de licență (POB 18)
- (31) Procedură privind evaluarea finală a candidaților la licență (POB 19)
- (32) Procedură privind depunerea și rezolvarea contestațiilor la licență (POB 20)
- (33) Procedură de organizare a activității didactice pentru studiile universitare de licență (POB 21)
- (34) Procedură de elaborare a planurilor de învățământ (POB 22)
- (35) Procedură de elaborare a statelor de funcții (POB 23)
- (36) Procedură de examinare și notare a studenților (POB 24)
- (37) Procedură privind întocmirea dosarelor la început de modul (POB 25)
- (38) Procedură privind încheierea activității didactice la final de modul (POB 26)

- (39) Procedură de organizare a practicii de vară pentru ciclul de studii de licență (POM 12)
- (40) Procedură de desfășurare a practicii de vară pentru ciclul de studii de licență (POB 27)
- (41) Instrucțiuni de lucru privind realizarea și completarea caietului asistentului (POS 01)
- (42) Procedură de organizare a activității în platforma de instruire practică (POM 13)
- (43) Procedură de desfășurare a activității în platforma de instruire practică (POB 28)
- (44) Procedură de organizare a activității în platforma de instruire clinică (POM 14)
- (45) Procedură de desfășurare a activității în platforma de instruire clinică (POB 29)
- (46) Procedură de întocmire orar (POB 30)
- (47) Procedură de echivalare a studiilor anterioare (POB 31)
- (48) Procedura de implementare a conceptului de educare a dexterității și menținerea acestuia pe tot parcursul vieții (POB 32)
- (49) Procedură de aprobare a implicării universității “Apollonia” din Iași în proiecte cu finanțare/cofinanțare externă (POB 33)
- (50) Procedură privind înmatricularea studenților (POB 34)
- (51) Procedură privind competiția internă pentru granturi de cercetare științifică (POB 35)
- (52) Procedură privind raportarea activității de cercetare (POB 36)
- (53) Procedură operațională privind desfășurarea manifestărilor științifice organizate sub egida universității (POB 37)
- (54) Procedura de realizare a proiectelor în cadrul Universității “Apollonia” din Iași (POB 38)
- (55) Procedură privind activitatea de visiting professor (POB 39)
- (56) Procedură privind acordarea titlului de doctor Honoris causa al Universității “Apollonia” din Iași (POB 40)
- (57) Procedură privind obținerea avizului de etică (POB 41)
- (58) Procedură privind întocmirea detaliată a bugetului defalcat pe activități (POB 42)
- (59) Procedură privind fundamentarea, încasarea și evidența taxelor aferente procesului de învățământ (POB 43)
- (60) Procedură de analiză și evaluare a sesizărilor/reclamațiilor ce au ca obiect încălcarea normelor de etică universitară (POB 44)
- (61) Procedură privind exprimarea votului pentru hotărâri ale Senatului și consiliului facultății (POB 45)
- (62) Procedură de organizare și funcționare a Bibliotecii (POM 15)
- (63) Instrucțiuni de lucru privind completarea fondului de carte (POS 02)
- (64) Instrucțiuni de lucru privind evidența fondului de carte (POS 03)
- (65) Instrucțiuni de lucru privind clasificarea și indexarea publicațiilor (POS 04)
- (66) Instrucțiuni de lucru privind schimbul intern și internațional al publicațiilor (POS 05)
- (67) Instrucțiuni de lucru privind completarea, verificarea și actualizarea bazelor de date proprii (POS 06)
- (68) Instrucțiuni de lucru privind accesul beneficiarilor în bibliotecă (POS 07)
- (69) Procedură privind desfășurarea study club urilor (POB 46)
- (70) Procedură privind desfășurarea Colocviilor Apolloniene (POB 47)
- (71) Procedură privind activitățile extracurriculare: profesionale și culturale (POB 48)
- (72) Procedură de înregistrare a corespondenței (POS 12)
- (73) Procedură de stabilire a structurii anului universitar (POB 49)
- (74) Procedură de stabilire a formațiilor de studii (POB 50)
- (75) Procedură de înregistrare a absențelor și stabilirea refacerilor (POB 51)
- (76) Procedură de monitorizare a gradului de ocupare a spațiilor (POB 52)
- (77) Procedură de urmărire a traseului profesional al absolvenților (POB 53)
- (78) Procedură de audit academic intern (POB 54)

- (79) Procedură privind gestionarea, completarea, verificarea și eliberarea actelor de studii (POS 13)
- (80) Procedură de avizare, de selecție și de recrutare a rectorului (POB 55)
- (81) Procedura de vot pentru desemnarea reprezentanților studenților în forurile de conducere ale Universității Apollonia din Iași (POB 56)
- (82) Procedură de stabilire a baremurilor practice (POS 14)
- (83) Procedură de asistență financiară pentru studenți (POB 57)
- (84) Procedură de soluționare a cererilor sau reclamațiilor individuale (POB 58)
- (85) Procedura privind scolarizarea romanilor de pretutindeni pentru studiile universitare de licență (POB 59)
- (86) Procedură de stabilire a bazei materiale minime pentru desfășurarea programului didactic (POB 60)
- (87) Procedura de selecție personal proiecte (POB 61)
- (88) Procedura privind managementul documentelor rezultate din derularea proiectelor Erasmus (POB 62)
- (89) Procedura privind organizare și desfășurare mobilități Erasmus\_cadre didactice (POB 63)
- (90) Procedura privind organizare și desfășurare mobilități Erasmus\_studenți (POB 64)
- (91) Procedura privind organizare și desfășurare mobilități incoming Erasmus (POB 65)
- (92) Procedură învățare limba română (POB 66)

#### **PROCEDURI OPERATIONALE DIN CADRUL DEPARTAMENTULUI DE AUDIT ACADEMIC INTERN UAI.PO.AI – 01-22**

- (1) Elaborarea planului de audit intern
- (2) Elaborarea ordinului de serviciu
- (3) Declarația independenței
- (4) Notificarea privind declanșarea misiunii de audit intern
- (5) Ședința de deschidere
- (6) Constituirea/Actualizarea dosarului permanent
- (7) Prelucrarea și documentarea informațiilor
- (8) Evaluarea riscurilor
- (9) Evaluarea controlului intern
- (10) Elaborarea programului misiunii de audit intern
- (11) Efectuarea testărilor și formularea constatărilor
- (12) Analiza problemelor și formularea recomandărilor
- (13) Analiza și raportarea iregularităților
- (14) Revizuirea documentelor și constituirea dosarului de audit
- (15) Ședința de închidere
- (16) Elaborarea proiectului raportului de audit intern
- (17) Transmiterea proiectului raportului de audit intern
- (18) Reuniunea de conciliere
- (19) Elaborarea raportului de audit intern
- (20) Difuzarea raportului de audit intern
- (21) Urmărirea recomandărilor
- (22) Supervizarea



## PROCEDURI OPERAȚIONALE AUDIT ACADEMIC INTERN – 116-144

- UAI POB 116 Procedură generală - metodologia de derulare a misiunilor de audit academic intern
- UAI POB 117 Procedură - pregătirea misiunii de audit academic intern
- UAI POB 118 Procedură - inițierea misiunii de audit academic intern
- UAI POB 119 Procedură - declarația de independență
- UAI POB 119.1 Declarația de independență (model)
- UAI POB 120 Procedură - notificare privind declanșarea misiunii de audit academic intern
- UAI POB 120.1 Notificare privind declanșarea misiunii de audit academic intern (model)
- UAI POB 121 Procedură - intervenția la fața locului
- UAI POB 121.1 Minuta ședinței de deschidere (model)
- UAI POB 122 Procedură - colectarea și prelucrarea informațiilor
- UAI POB 122.1 Tematica misiunii de audit academic intern (model)
- UAI POB 123 Procedură - prelucrarea informațiilor
- UAI POB 124 Procedură - constituirea și actualizarea dosarului permanent
- UAI POB 125 Procedură - studiul preliminar al misiunii
- UAI POB 126 Procedură - analiza riscurilor
- UAI POB 127 Procedură - evaluarea controlului intern
- UAI POB 128 Procedură - elaborarea programului misiunii de audit academic intern
- UAI POB 129 Procedură - intervenția la fața locului
- UAI POB 130 Procedură - efectuarea testărilor și formularea constatărilor
- UAI POB 131 Procedură - analiza problemelor și formularea recomandărilor
- UAI POB 132 Procedură - analiza și raportarea iregularităților
- UAI POB 133 Procedură - revizuirea documentelor
- UAI POB 134 Procedură - constituirea dosarelor de audit academic intern
- UAI POB 135 Procedură - ședința de închidere
- UAI POB 135.1 Minuta ședinței de închidere (model)
- UAI POB 136 Procedură - elaborarea proiectului de „Raport de audit academic intern”
- UAI POB 137 Procedură - transmiterea proiectului de „Raport de audit academic intern”
- UAI POB 138 Procedură - reuniunea de conciliere
- UAI POB 139 Procedură - elaborarea „Raportului de audit academic intern”
- UAI POB 140 Procedură - difuzarea „Raportului de audit academic intern”
- UAI POB 141 Procedură - supervizarea misiunii de audit academic intern
- UAI POB 142 Procedură - urmărirea implementării recomandărilor
- UAI POB 142.1 Fișa de urmărire a implementării recomandărilor (model)
- UAI POB 143 Procedură - metodologia urmăririi implementării recomandărilor
- UAI POB 144 Procedură - misiuni de audit ad-hoc (excepționale)

Prezentul Manual al Calității a fost aprobat în ședința de Senat din data de 09.11.2017.

Coordonator CEAC,

Prof.univ.dr. Carmen STADOLEANU

