

CONCEPTUL SISTEMULUI DE ASIGURARE A CALITĂȚII STUDIILOR ÎN ASEM

1. PREAMBUL

Putem să afirmăm cu certitudine că, organizarea și funcționarea sistemului de învățământ economic reprezintă un atribut al suveranității naționale prin care se asigură păstrarea și afirmarea identității naționale și securității economice.

Trecerea la economia cunoașterii, noua (post) modernitate culturală, întreaga noastră tranziție politică și economică, dorința tot mai multor persoane de a accede în învățământul superior confruntă Academia de Studii Economice a Moldovei cu noi cerințe. Este oportun să facem unele transformări în învățământul economic superior care ar asigura temelia construcției unei economii durabile și sporirea contribuției sale la dezvoltarea capitalului intelectual, cognitiv și tehnologic al națiunii noastre.

Standardele înaintate de societatea postindustrială Academiei de Studii Economice a Moldovei pot fi realizate doar prin intermediul unei **educații economice calitative**, bazate pe valorile democrației și științei. Academia de Studii Economice a Moldovei (ASEM) tinde să-și afirme vocația europeană prin dezvoltări convergente în cadrul preconizatului spațiu european al învățământului superior.

În 1998, Consiliul Comunității Europene a adoptat **Recomandarea 98/561**, în care s-a subliniat nevoia cultivării calității învățământului superior prin măsuri de asigurare a calității și cooperarea țărilor europene.

Declarația de la Bologna (1999) a miniștrilor educației din țările europene a preconizat crearea „spațiului universitar european” prin acțiuni de sporire a mobilităților universitare, de restructurare a studiilor, de aplicare a ECTS, care pretind asigurarea calității studiilor universitare.

Comunicatul de la Praga (2001) a cerut autorităților diferitelor țări, universităților și agențiilor specializate în asigurarea calității să stabilească un cadru de referință comun în abordarea calității studiilor universitare și să disemineze cele mai bune practici de asigurare a calității.

Comunicatul de la Berlin (2003) a reafirmat importanța crucială a asigurării calității studiilor universitare în cadrul procesului Bologna. S-a stabilit de comun acord că „responsabilitatea primară pentru asigurarea calității în învățământul superior aparține fiecărei instituții”.

La cea de-a **IV- a Conferință a Miniștrilor Educației din Europa din Bergen** (Norvegia), mai 2005, Republica Moldova aderă la procesul Bologna, asumându-și și responsabilitatea asigurării calității studiilor universitare.

Summitul de la Londra (2007) a stabilit următoarele obiective ale universităților:

- pregătirea studenților pentru viață în calitate de cetățeni ai unei societăți democratice;
- pregătirea studenților pentru carierele lor viitoare și dezvoltarea personală;
- crearea și menținerea unei baze axate pe cunoștințe vaste și avansate, stimularea cercetării și inovării;

și că universitățile trebuie să își dezvolte propriile sisteme de asigurare a calității.

ASEM, instituție care și-a câștigat o poziție prestigioasă în învățământul superior economic din Republica Moldova, fiind în același timp o prezență tot mai activă în plan internațional, se autodefineste, prin ansamblul de activități educaționale, cercetare științifică și asistență economică pe care le desfășoară, în termeni de performanță de înalt nivel.

ASEM își asumă misiunea de a pregăti specialiști în diferite domenii ale științelor economice, capabili să utilizeze în mod superior cunoștințele științifice, tehnologice și cultural – umaniste valoroase în folosul beneficiarilor, în acord cu nevoile și așteptările acestora, în armonie cu propria dezvoltare intelectuală, spirituală și materială.

Principalul nostru scop este acela de a contribui cât mai substanțial și eficient la promovarea și menținerea valorilor economiei de piață, implicit la dezvoltarea economică și socială, printr-o ofertă educațională și pregătire profesională de calitate a beneficiarilor noștri, precum și prin servicii specifice de înaltă ținută, în permanentă corelație cu acțiunile promovate la nivel european și mondial.

Având ferma convingere că baza succesului ASEM o reprezintă diversitatea, calitatea și eficiența serviciilor prestate, considerăm ca prioritară, pentru fiecare membru al comunității noastre academice, angajarea permanentă, profundă și responsabilă în toate activitățile legate de crearea unei autentice culturi a calității la nivel instituțional.

În viziunea cadrului instituțional al culturii calității sunt incluse: cultura competenței educaționale, științifice și tehnologice, cultura competenței organizaționale și a competenței cetățenești, cultura învățării permanente, cultura dezvoltării personale și morale, cultura atitudinii proactive și participării, cultura integrării în diversitate și a globalizării, în condiții de respect al identității și de reciprocitate.

Asigurarea calității într-o instituție de învățământ superior pretinde astăzi trecerea la acțiuni sistematice și cuprinzătoare, la fiecare nivel al instituției, în consonanță cu problemele ce se cer rezolvate și cu practicile reușite din țările europene.

Având în vedere premisele evocate succint mai sus, în vederea amplificării acțiunilor de asigurare a calității, a creșterii eficacității și sporirii relevanței învățământului și învățării, a cercetării științifice, a serviciilor specializate către comunitate, a manifestărilor ASEM în viața societății, Senatul Academiei de Studii Economice a Moldovei aprobă acest Concept.

2. VALORILE SISTEMULUI DE ASIGURARE A CALITĂȚII ÎN ASEM

Dreptatea și echitatea constituie valori pe care ASEM prin sistemul de asigurare a calității le promovează cu consecvență, adoptând întotdeauna, pentru toți membrii săi, atitudini corecte și respingând cu hotărâre discriminarea și exploatarea, indiferent de caracterul mai direct sau mai subtil în care s-ar produce acestea.

Concurența. Sistemul de asigurare a calității va contribui la edificarea în ASEM a unui mediu educațional bazat pe: eficiență, eficacitate și competitivitate. Concurența este și în învățământ cel mai bun catalizator care asigură calitatea ofertei, adaptarea acesteia la nevoile beneficiarilor, la cererea clienților.

Profesionalismul. ASEM prin sistemul de asigurare a calității încurajează, recunoaște și recompensează profesionalismul cadrelor didactice și cercetătorilor care manifestă competență în îndeplinirea tuturor sarcinilor profesionale, solidaritate colegială și loialitate competițională, dedicându-se fără rezerve carierei academice, identificându-se cu specialitatea în care își desfășoară activitatea și asumându-și obligația morală de a contribui semnificativ la pregătirea temeinică a studenților.

Respectul și toleranța se numără printre valorile sistemului de asigurare a calității și sunt cultivate constant, în scopul creării și întreținerii unui climat favorabil unor relații pe cât posibil armonioase, echilibrate și raționale între diferitele grupuri și diferiții membri ai comunității sale academice.

Bunăvoința. Sistemul de asigurare a calității se axează atât pe recunoașterea și recompensarea celor merituosi, cât și pe înțelegerea și sprijinirea celor aflați în dificultate.

Responsabilitatea este promovată de sistemul de asigurare a calității atât în dimensiunea profesională, cât și în cea civică, pe de o parte, prin orientarea activităților către nevoile personale, instituționale și sociale, iar pe de altă parte, prin solicitarea respectării a standardelor de calitate în toate împrejurările, inclusiv în cele când angajații reprezintă public instituția.

Transparența. Se asigură o transparență maximă în ceea ce privește regulile, procedurile, cerințele profesionale, principiile de evaluare, etc. Se va oferi oricând motivații bazate pe informații consistente și corecte pentru opiniile exprimate și deciziile luate.

Confidențialitate în furnizarea, completarea, utilizarea și asigurarea accesului la informație în conformitate cu regulile și procedeele acceptate. Se va proceda cu discreție și se vor proteja datele cu caracter personal și cele privitoare la proprietatea intelectuală în activitățile de autoevaluare și evaluare externă.

3. OBIECTIVELE ASEM ÎN DOMENIUL CALITĂȚII

Obiective în domeniul calității proceselor de predare – învățare - evaluare, cercetare științifică și a serviciilor profesionale oferite beneficiarilor interni și externi sunt următoarele:

1. Introducerea unui sistem intern de asigurare a calității serviciilor educaționale furnizate;
2. Asigurarea unui proces educațional de înaltă calitate, adaptat cerințelor unei societăți bazate pe cunoaștere, în acord cu achizițiile contemporane în domeniul științelor economice, a educației și nevoilor pieței muncii;
3. Asigurarea și susținerea unui cadru instituțional favorabil simbiozei dintre pregătirea practică, academică și cercetarea științifică;
4. Încurajarea participării tuturor membrilor comunității academice la dezvoltarea și implementarea unui sistem modern și eficient de asigurare a calității în domeniul educației, cercetării științifice și managementului instituțional;
5. Monitorizarea permanentă și evaluarea sistematică a calității proceselor educaționale pe bază de standarde bine definite și identificarea și corectarea promptă a disfuncționalităților și a neconformităților;
6. Perfecționarea continuă a corpului academic;
7. Dezvoltarea la nivel instituțional a unui mediu tehnologic informațional (IT) care să permită o colectare, analiză și utilizare mai eficientă a informațiilor relevante pentru un management mai eficient al programelor oferite beneficiarilor;
8. Dezvoltarea și menținerea unui mediu academic favorabil satisfacerii cerințelor de calitate ale beneficiarilor direcți și indirecti;
9. Cooperare la nivel național și internațional cu structuri de asigurare a calității în domeniul învățământului superior economic.

4. PRINCIPIILE SISTEMULUI DE ASIGURARE A CALITĂȚII ÎN ASEM

Principiile managementului calității reprezintă reguli cuprinzătoare și fundamentale de conducere și funcționare a unei organizații, care are ca scop îmbunătățirea continuă a performanței pe termen lung, orientându-se pe satisfacerea clienților și ținând cont în același timp și de necesitățile angajaților organizației. Acestea sunt prezentate în standardul internațional *ISO 9000 : Sisteme de management al calității - Principii fundamentale și vocabular*". ASEM se va baza pe respectivele principii, adaptate la condițiile specifice învățământului superior.

Principiul 1: "Orientarea către client". ASEM își va orienta întreaga activitate către clienți. ASEM depinde de clienții săi și de aceea, trebuie să înțeleagă necesitățile actuale și viitoare ale clienților, să îndeplinească cerințele clienților și să tindă spre depășirea așteptărilor clienților.

Aplicarea acestui principiu implică:

- înțelegerea tuturor nevoilor și așteptărilor clienților ASEM;
- asigurarea unui echilibru între modul de abordare a nevoilor clienților și a celorlalte părți interesate (personalul ASEM, comunitatea locală, societatea în general);
- evaluarea satisfacției clienților, pentru îmbunătățirea continuă a rezultatelor;
- managementul relațiilor cu clienții.

Prin aplicarea în practică a acestui principiu, se pot identifica următoarele beneficii

- pentru formularea politicii și strategiei, necesitățile clienților și a celorlalți factori implicați sunt făcute cunoscute în întreaga ASEM;

- pentru stabilirea obiectivelor, se asigură că obiectivele relevante sunt legate direct de necesitățile și așteptările clienților;
- pentru managementul funcțional, se asigură îmbunătățirea performanțelor ASEM pentru a îndeplini necesitățile clienților;
- pentru managementul resurselor umane, se asigură că personalul are cunoștințele și calificarea necesare pentru a satisface clienții ASEM.

ASEM depinde de clienții săi și din acest motiv va identifica cerințele prezente și viitoare ale acestora, asigurându-se satisfacerea lor și depășirea așteptărilor clienților.

Principiul 2: “Leadership”. Liderii sunt foarte importanți pentru o organizație pentru că ei stabilesc unitatea obiectivelor și strategia dezvoltării ASEM. Aplicarea acestui principiu presupune:

- *atitudine proactivă și exemplu personal;*
- *înțelegerea schimbărilor intervenite în mediul extern și răspuns la aceste schimbări;*
- *luarea în considerare a cerințelor clienților, comunității locale și a societății în ansamblu;*
- *stabilirea unei viziuni clare privind viitorul ASEM;*
- *stabilirea sistemului de valori și a normelor etice care să fie respectate la toate subdiviziunile ASEM;*
- *asigurarea unui climat de încredere în relațiile dintre lucrători;*
- *asigurarea resurselor și a libertății de acțiune necesare pentru întregul personal, astfel încât acesta să-și desfășoare activitatea cu responsabilitate;*
- *încurajarea și recunoașterea contribuției lucrătorilor;*
- *promovarea unei comunicări deschise și oneste;*
- *educarea, instruirea și antrenarea întregului personal.*

Prin aplicarea în practică a acestui principiu se obțin următoarele efecte benefice pentru ASEM:

- pentru formularea politicii și strategiei, stabilirea și comunicarea unei viziuni clare a viitorului ASEM;
- pentru stabilirea obiectivelor, transpunerea viziunii instituției în obiective măsurabile;
- pentru managementul funcțional, personalul autorizat și implicat îndeplinește obiectivele ASEM;
- pentru managementul resurselor umane, se asigură existența personalului autorizat, motivat, bine informat și stabil.

Pentru întărirea capacității manageriale și de “leadership” și pentru asigurarea constantei intențiilor și scopurilor este necesară clarificarea viziunii, politicilor și strategiilor de dezvoltare a ASEM și, concomitent, dezvoltarea unei culturi organizaționale care să încurajeze transparența și participarea tuturor grupurilor de interes la definirea țințelor strategice.

Conducerea va asigura concordanța dintre scopurile strategice ale ASEM și mediul intern al acesteia. Ea trebuie să creeze un asemenea mediu în care oamenii se pot implica total pentru realizarea obiectivelor ASEM.

Principiul 3: ”Implicarea personalului”. Personalul de la toate nivelurile reprezintă esența organizației, iar implicarea totală a acestuia permite utilizarea abilităților și cunoștințelor sale în beneficiul ASEM. Implicarea presupune mobilizarea creatoare a tuturor lucrătorilor ASEM de la conducerea de vârf, top-manager, până la nivelul fiecărui lucrător. Aplicarea acestui principiu presupune:

- *asumarea răspunderii pentru rezolvarea problemelor;*
- *implicare activă în identificarea oportunităților de îmbunătățire;*

- *punerea în valoare a competențelor, cunoștințelor și experienței;*
- *împărtășirea cunoștințelor și a experienței în cadrul echipelor și grupelor de lucru;*
- *concentrare asupra satisfacerii nevoilor clienților;*
- *dezvoltarea unui spirit creativ în definirea viitoarelor obiective ale ASEM;*
- *mai bună reprezentare a organizației în relația cu clienții, comunitatea locală și societatea în general;*
- *obținerea de satisfacții ca urmare a muncii desfășurate;*
- *dezvoltarea sentimentului de mândrie de a aparține ASEM.*

Prin aplicarea acestui principiu, se obțin următoarele efecte benefice:

- pentru formularea politicii și strategiei, personalul contribuie efectiv la îmbunătățirea politicii și strategiei ASEM;
- pentru stabilirea obiectivelor, personalul își asumă responsabilitatea pentru îndeplinirea obiectivelor ASEM;
- pentru managementul funcțional, personalul se implică în luarea deciziilor adecvate și îmbunătățirea proceselor;
- pentru managementul resurselor umane, personalul are satisfacția muncii prestate și este implicat activ în dezvoltarea personală, pentru beneficiul ASEM.

Tehnica *motivării prin implicare a personalului*, specifică ASEM, presupune dezvoltarea, la nivelul fiecărui lucrător, a sentimentului că rolul său este esențial pentru realizarea obiectivelor ASEM. Într-un climat de consens și armonie socială, lucrătorii vor putea avea inițiative personale sau colective, desfășurându-și activitatea cu plăcere.

Cadrele didactice și personalul administrativ reprezintă elementul central al ASEM și implicarea lor totală permite ca abilitățile lor să fie valorificate pentru maximizarea rezultatelor.

Principiul 4: “Abordarea pe bază de proces”. ASEM își va administra resursele și activitățile ca proces. Aplicarea acestui principiu presupune:

- *definirea proceselor pentru obținerea rezultatului dorit;*
- *identificarea și evaluarea datelor de intrare și de ieșire ale proceselor;*
- *identificarea interfețelor proceselor cu entitățile funcționale ale ASEM;*
- *evaluarea riscurilor posibile, a consecințelor și impactului proceselor asupra clienților și altor părți interesate cu privire la procesele respective;*
- *stabilirea clară a responsabilităților și autorității privind managementul proceselor;*
- *identificarea clienților interni și externi și a altor părți interesate cu privire la procesele respective;*
- *în proiectarea procesului vor fi luate în considerare: succesiunea etapelor acestuia, măsurile de ținere sub control, nevoile de instruire a personalului, echipamentele, metodele, informațiile, materialele și alte resurse necesare pentru obținerea rezultatelor dorite.*

Principalele efecte benefice ce rezultă prin aplicarea acestui principiu sunt:

- pentru formularea politicii și strategiei, utilizarea proceselor definite în întreaga ASEM duce la obținerea unor rezultate previzibile, utilizarea mai eficientă a resurselor;
- scurtarea duratei de execuție a procesului și costuri scăzute;
- pentru stabilirea obiectivelor, înțelegerea capacității proceselor permite definirea unor obiective ambițioase;
- pentru managementul funcțional, adoptarea abordării procesului pentru toate activitățile duce la scăderea costurilor, prevenirea erorilor, controlul variației, scăderea duratei ciclului și obținerea de rezultate previzibile;
- pentru managementul resurselor umane, stabilirea unor procese eficiente din punct de vedere al costului pentru managementul resurselor umane, cum ar fi angajarea, educarea și instruirea, permite alinierea acestor procese cu necesitățile instituției și produce o forță de muncă mai capabilă.

Atunci când activitățile ASEM sunt abordate ca un proces, rezultatul dorit poate fi obținut în condiții mai eficiente.

Principiul 5: “Abordarea managementului ca sistem”. Identificarea, înțelegerea și administrarea unui sistem de procese interdependente pentru un obiectiv dat, va îmbunătăți eficacitatea și eficiența ASEM. Aplicarea acestui principiu presupune:

- *definirea sistemului de procese, prin identificarea sau dezvoltarea proceselor cu impact asupra realizării obiectivelor definite;*
- *structurarea sistemului de procese pentru a realiza obiectivele în modul cel mai eficient;*
- *îmbunătățirea continuă a sistemului de procese, luând în considerare rezultatele evaluărilor cu privire la acest sistem;*
- *stabilirea resurselor critice pentru desfășurarea activităților.*

Beneficii ale aplicării acestui principiu pentru organizație sunt următoarele:

- pentru formularea politicii și strategiei, crearea unor planuri cuprinzătoare care fac legătura între intrările funcționale și intrările procesului;
- pentru stabilirea obiectivelor, obiectivele proceselor individuale sunt aliniate cu obiectivele cheie ale ASEM;
- pentru managementul funcțional, evaluarea mai generală a eficacității proceselor, care conduce la înțelegerea cauzelor problemelor și implementarea de acțiuni prompte de îmbunătățire;
- pentru managementul resurselor umane, asigură o înțelegere mai bună a rolurilor și responsabilităților pentru îndeplinirea obiectivelor comune, reducând astfel barierele interfuncționale și îmbunătățind lucrul în echipă.

În fiecare etapă a prestării serviciilor sunt luate în considerare anumite cerințe, iar gradul de satisfacere a acestora se reflectă în fazele următoare. Din acest motiv, cadrele didactice trebuie să fie conștiente de interdependențe, să cunoască efectele muncii lor necorespunzătoare asupra "produsului finit"- **competențele absolvenților.**

Atunci când are loc identificarea, înțelegerea și conducerea sistemului de procese intercorelate ale ASEM pentru realizarea obiectivelor stabilite, se asigură eficacitatea și eficiența acesteia.

Principiul 6: ”Îmbunătățirea continuă”. Îmbunătățirea continuă trebuie să fie un obiectiv permanent al organizației, o cerință a menținerii pe piață în condiții concurențiale. Aplicarea acestui principiu presupune:

- *îmbunătățirea continuă a proceselor, aceasta reprezentând o preocupare constantă pentru fiecare persoană din cadrul ASEM;*
- *aplicarea conceptelor de bază ale îmbunătățirii continue pentru a asigura îmbunătățiri substanțiale;*
- *evaluarea periodică a criteriilor de excelență stabilite pentru a identifica zonele în care trebuie operate îmbunătățiri, în perspectivă;*
- *îmbunătățirea continuă a eficacității și eficienței tuturor proceselor ASEM;*
- *promovarea activităților bazate pe prevenire;*
- *educarea și instruirea fiecărui lucrător astfel încât să poată utiliza tehnicile și instrumentele specifice îmbunătățirii continue, printre care: ciclul PEVA (planifică-execută-verifică-acționează), tehnici și instrumente pentru rezolvarea problemelor;*
- *stabilirea obiectivelor referitoare la îmbunătățire și a măsurilor necesare pentru realizarea acestora;*
- *recunoașterea rezultatelor obținute de personalul ASEM în ceea ce privește îmbunătățirea continuă a proceselor.*

Prin aplicarea în practică a acestui principiu se obțin următoarele beneficii:

- pentru formularea politicii și strategiei, prin integrarea îmbunătățirii continue în planificarea strategică și în planificarea operațională;

- pentru stabilirea obiectivelor, stabilirea unor obiective de îmbunătățire realiste și ambițioase și asigurarea resurselor pentru îndeplinirea acestor obiective;
- pentru managementul funcțional, implicarea personalului ASEM în îmbunătățirea continuă a proceselor;
- pentru managementul resurselor umane, asigurarea pentru întregul personal al ASEM de instrumente, oportunități și încurajări necesare pentru îmbunătățirea produselor, proceselor și sistemului.

ASEM va îmbunătăți în mod continuu oferta educațională și științifică. Aceasta este posibilă numai prin îmbunătățirea continuă a tuturor proceselor sale, începând cu studiile de marketing pentru identificarea cerințelor și până la asigurarea satisfacerii integrale a acestor cerințe.

Principiul 7: "Abordarea pe bază de fapte în luarea deciziilor". Acest principiu presupune abordarea eficace a problemelor ASEM în luarea deciziilor. Deciziile eficace se bazează pe analiza datelor și informațiilor.

Aplicarea acestui principiu presupune:

- *colectarea datelor și informațiilor relevante cu privire la obiectivele stabilite;*
- *luarea măsurilor necesare pentru ca datele și informațiile să fie suficient de clare, disponibile și accesibile;*
- *analiza datelor și informațiilor utilizând metode corespunzătoare;*
- *înțelegerea rolului metodelor statistice în analiza datelor și informațiilor;*
- *luarea deciziilor și întreprinderea măsurilor necesare, atât pe baza rezultatelor unor analize logic argumentate, cât și pe baza experienței și intuiției.*

În domeniile manageriale, aplicarea acestui principiu aduce următoarele beneficii:

- pentru formularea politicii și strategiei, strategiile bazate pe date și informații relevante sunt mai realiste și ușor de îndeplinit;
- pentru stabilirea obiectivelor, utilizarea unor date și informații comparative relevante pentru a stabili obiective realiste;
- pentru managementul funcțional, datele și informațiile reprezintă baza pentru a înțelege performanța proceselor și sistemului, pentru a urmări îmbunătățirile și pentru a preveni eventualele probleme viitoare;
- pentru managementul resurselor umane, analiza datelor și informațiilor din surse cum ar fi supravegherea personalului, grupuri de sugestii și grupuri de orientare ajută la formularea politicilor de resurse umane.

Deciziile se vor baza, la toate nivelurile conducerii ASEM, pe analiza datelor și informațiilor relevante și riguros verificate.

Principiul 8: "Relații reciproc avantajoase cu furnizorul". Pentru a dezvolta parteneriate și relații reciproc avantajoase între furnizori și ASEM, academia va fi considerată ca un sistem deschis: fiind în același timp "furnizor" (de forță de muncă, de cetățeni, de expertiză, de valori științifice, de cultura etc.), dar și "beneficiar" (al învățământului preuniversitar, al instituțiilor de formare a profesorilor, al fondurilor publice alocate, al materialelor educaționale etc.). Deschiderea, comunicarea complexă și motivarea tuturor partenerilor pentru realizarea scopurilor strategice ale educației economice, sunt, de asemenea, condiții ale creării unui sistem eficient de asigurare a calității.

. Astfel, acest principiu se poate aplica prin implementarea următoarelor acțiuni:

- *identificarea și selectarea furnizorilor cheie;*
- *stabilirea unor relații echilibrate cu partenerii, privind beneficiile pe termen scurt și cele pe termen lung;*
- *crearea unui sistem clar și deschis de comunicare;*
- *realizarea unor activități comune de dezvoltare și îmbunătățire a activității;*
- *stabilirea împreună a unei înțelegeri clare a necesităților clientului;*

- *cunoașterea comună a informațiilor și planurilor viitoare.*

Efectele benefice ale aplicării acestui principiu, în cadrul ASEM sunt:

- pentru formularea politicii și strategiei, crearea unui avantaj competitiv prin dezvoltarea unor alianțe sau parteneriate strategice cu furnizorii;
- pentru stabilirea obiectivelor, stabilirea unor obiective noi, ambițioase, prin implicarea din timp a furnizorilor;
- pentru managementul funcțional, crearea și administrarea unui sistem de relații cu furnizorii care asigură livrarea sigură, la timp și fără defecte a produselor;
- pentru managementul resurselor umane, dezvoltarea și îmbunătățirea capacității furnizorului, prin instruire și eforturi comune de îmbunătățire.

ASEM, pentru a produce calitate, va contribui energic la construirea unor relații adecvate cu furnizorii

5. STRUCTURI INSTITUȚIONALE PENTRU ASIGURAREA CALITĂȚII

5.1 Consiliul Calității al ASEM

Pentru coordonarea asigurării calității în ASEM la nivelul Senatului se constituie Consiliul Calității care are un rol consultativ în fundamentarea deciziilor cu privire la politica și obiectivele ASEM referitoare la calitate. Consiliul este format din șapte membri și este coordonat de către Rectorul ASEM, în calitate de președinte.

Membrii Consiliului Calității sunt personalități de valoare care s-au remarcat prin obținerea de performanțe profesionale. Se vor include în Consiliul Calității și studenți cu rezultate foarte bune în învățare.

Consiliul Calității va avea următoarele atribuții:

- coordonează aplicarea documentației sistemului de management al calității (manualul calității, procedurile și instrucțiunile interne, schemele proceselor, formularele de control și înregistrări) elaborate conform cerințelor standardului ISO 9001:2000 „Sisteme de management al calității. Cerințe”
- coordonează aplicarea procedurilor de evaluare și de asigurare a calității, aprobate de către Rectorul ASEM;
- elaborează anual un "Raport de evaluare internă" privind calitatea serviciilor educaționale și de cercetare din ASEM care este prezentat în fața Senatului. Acest raport este adus la cunoștința clienților și celorlalte părți interesate, prin afișare sau prin publicare;
- elaborează propuneri de îmbunătățire a calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică;
- răspunde de implementarea hotărârilor Senatului cu privire la asigurarea calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică;
- cooperează cu organismele abilitate care asigură evaluarea externă a calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică.

5.2 Departamentul Management al Calității și Dezvoltare Curriculară al ASEM

Pentru a implementa politica și obiectivelor referitoare la calitate în ASEM se formează Departamentul Management al Calității și Dezvoltare Curriculară al ASEM, condus de director.

Departamentului va avea următoarele atribuții:

- elaborarea procedurilor și regulamentelor interne aferente fiecărui proces /subproces, stabilirea parametrilor de control a proceselor și a necesităților de înregistrare și monitorizare a acestor parametri (formulare de control și înregistrare) și, la final, elaborarea Manualului sistemului de management al calității.
- elaborează și înaintează propuneri privind perfecționarea documentației sistemului de management al calității (manualul calității, procedurile și instrucțiunile interne,

- schemele proceselor, formularele de control și înregistrări) elaborate conform cerințelor standardului ISO 9001:2000 „Sisteme de management al calității. Cerințe”
- c) elaborează planuri strategice pe termen de cinci ani și planuri anuale operaționale privind măsurile de îmbunătățire a calității;
 - d) aplică în mod consecvent metodologia de asigurare a calității în educație;
 - e) coordonează și susține logistic activitățile Comitetelor Facultăților pentru Asigurarea Calității;
 - f) implică toți membrii comunității universitare în activitățile de asigurare a calității;
 - g) elaborează anual, la sfârșitul fiecărui an universitar, un raport privind starea calității procesului de instruire și educare, a cercetării în baza căruia se întocmește raportul de evaluare internă;
 - h) elaborează propria bază de date și informații privind calitatea serviciilor educaționale furnizate;
 - i) cooperează activ cu instituțiile care au atribuții reglementate cu privire la asigurarea calității în educație din țară și cu agenții sau alte instituții similare din străinătate.
 - j) elaborează anual, la sfârșitul fiecărui an universitar, un raport de audit privind conformitatea sistemului de management al calității în corespundere cu cerințele standardului ISO 9001:2000;

Principalele proceduri vor descrie următoarele procese:

- Responsabilitatea managementului;
- Controlul documentelor și datelor;
- Procesul de producere/prestare servicii și planurile calității;
- Controlul aprovizionării;
- Satisfacția clienților;
- Controlul produsului/serviciului neconform;
- Auditul intern;
- Evaluarea și pregătirea profesională a angajaților;
- Acțiuni corective și preventive, și altele.

5.3 Comitetul Facultății pentru Asigurarea Calității

În fiecare facultate, Consiliul facultății va numi un Comitet al Facultății pentru Asigurarea Calității, condus de decan. Comitetul va fi compus din cadre didactice performante (obligatoriu câte un membru de la fiecare subdiviziune) și studenți cu rezultate deosebite.

Activitatea Comitetelor este asistată logistic de către Departamentul Management al Calității și Dezvoltare Curriculară.

Comitetul Facultății pentru Asigurarea Calității va avea următoarele atribuții:

- a) elaborează planuri anuale privind măsurile de îmbunătățire a calității;
- b) aplică planurile de asigurare a calității aprobate de Consiliul facultății;
- c) dezvoltă o cultură instituțională a calității în care implică toți membrii comunității academice din facultate;
- d) elaborează anual, până la data de 1 septembrie, un raport privind starea calității predării, învățării și cercetării în facultate, și o trimite spre informare Senatului, după dezbateră în Consiliu facultății și după informarea tuturor membrilor comunității academice din facultate;
- e) evaluează calitatea activității fiecărui cadru didactic, la intervale de maximum cinci ani, în coordonare cu Departamentul Management al Calității și Dezvoltare Curriculară;
- f) elaborează propria bază de date și informații privind calitatea învățării, predării și cercetării la specializările oferite.

6. STRATEGIA ASIGURĂRII CALITĂȚII ÎN ASEM

Sistemul de asigurare a calității serviciilor educaționale trebuie să fie centrat pe rezultatele învățării, rezultate exprimate în termeni de cunoștințe, competențe profesionale, valori și atitudini, care se obțin prin parcurgerea unui nivel de învățământ, respectiv a unui program de studiu. ASEM activează în baza regulamentelor stabilite de organele de resort și conducerea ASEM, tot odată vor fi utilizate și cerințele față de sistemele de management al calității incluse în standardele internaționale seria ISO 9000.

Asigurarea calității se face în ASEM prin raportare la un set comun de standarde, norme și indicatori de performanță:

- a) standardul, reprezintă descrierea cerințelor, formulate ca reguli sau rezultate, care definesc nivelul minim de realizare a unei activități;
- b) indicatorul de performanță, reprezintă un instrument de evaluare și măsurare a gradului de realizare a unei activități, prin raportare la standarde.

Elaborarea standardelor și indicatorilor de performanță în ASEM are în vedere următoarele aspecte:

- a) calitatea sistemului educațional din ASEM. este demonstrat de eficiența educațională, care constă în mobilizarea de resurse interne și externe cu scopul de a determina studenții să obțină rezultate cât mai bune în învățare, relevante pentru lumea viitoarelor lor ocupații și compatibile cu lumea valorilor unei societăți democratice bazată pe cunoaștere;
- b) calitatea serviciilor furnizorilor interni de educație, reprezentați de facultăți și departamente/catedre, este demonstrată de capacitatea de organizare internă, de infrastructura disponibilă și de practicile de afirmare a unității, respectivelor subdiviziuni care învață permanent pentru a îndeplini obiectivele educaționale ce le sunt specifice;
- c) calitatea procesului de instruire și de educare a studenților este demonstrată de rezultatele învățării, pe bază aplicării metodologiei de dezvoltare a curriculumului, a metodelor de predare și învățare, a evaluării, examinării și certificării.

6.1 Calitatea sistemului educațional la nivel instituțional

Departamentul Management al Calității și Dezvoltare Curriculară elaborează standarde de sistem și indicatori de performanță, care se vor aproba prin Hotărârea Senatului. Standardele de sistem reprezintă transcrierea finalităților strategice ale ASEM, pe termen mediu și lung, în cerințe minime de realizare. Indicatorii de performanță la nivel de sistem reprezintă instrumente de măsurare a realizării cerințelor definite de standarde la nivel de sistem.

Calitatea sistemului educațional din ASEM este asigurată prin procesele de:

- a) proiectare a obiectivelor și a finalităților strategice cu privire la procesele de învățare și cercetare, mecanisme de administrare și coordonare a activității, mecanisme de asigurare a transparenței și de consolidare a răspunderii publice;
- b) realizare efectivă a măsurilor și acțiunilor care decurg din obiectivele și finalitățile cuprinse în standarde;
- c) monitorizare a progresului înregistrat și a măsurilor și acțiunilor realizate;
- d) evaluare externă a impactului realizat prin măsurile și acțiunile derivate din obiectivele și finalitățile strategice;
- e) îmbunătățirea continuă a obiectivelor și finalităților strategice prin procese de modernizare și reformă a sistemului.

La sfârșitul fiecărui an universitar va fi elaborat "Raport de evaluare internă" care va fi înaintat spre aprobare Senatului. Raportul de evaluare internă este elaborat de Departamentul Management al Calității și Dezvoltare Curriculară și Consiliul Calității. Rectorul ASEM este responsabil de procesul de elaborare a raportului de evaluare internă și de conținutul acestuia.

6.2 Calitatea serviciilor de instruire și educare oferite de furnizorii interni de educație

Furnizorul de servicii de instruire și educare, respectiv facultățile și departamentele/catedrele, prin personalul de conducere, didactic și, de cercetare, este responsabil de asigurarea calității serviciilor educaționale oferite și o garantează beneficiarilor.

Departamentul Management al Calității și Dezvoltare Curriculară elaborează standarde și indicatori de performanță, care se vor aproba prin Hotărârea Senatului. Standardele exprimă capacitatea instituțională a furnizorilor de servicii de instruire și educare în termeni de:

- a) viziune strategică;
- b) management;
- c) cultură organizațională;
- d) resurse materiale și umane;
- e) procese de predare și învățare;
- f) procese de evaluare și certificare;
- g) procesare de ameliorare a activității curente.

Indicatorii de performanță reprezintă instrumente de măsurare a standardelor. Gradul de realizare a indicatorilor se stabilește prin autoevaluare și evaluare externă, pe baza dovezilor înregistrate, și se definește după cum urmează:

- a) grad nesatisfăcător de realizare pentru situația în care serviciile se află sub nivelul formulat de standard;
- b) grad satisfăcător de realizare pentru situația în care serviciile se află la nivelul formulat de standard;
- c) grad optim de realizare pentru situația în care serviciile depășesc nivelul formulat de standard.

Calitatea serviciilor de instruire și educare este asigurată prin procesele de:

- a) proiectare a misiunii și viziunii furnizorilor în construirea ofertei de servicii și a relației cu beneficiarii;
- b) realizarea efectivă a activităților cuprinse în planul managerial;
- c) monitorizare a activităților planificate și colectare a datelor și informațiilor care probează gradul de realizare a performanțelor cuprinse în standard;
- d) autoevaluare a eficienței activităților programate, pe baza dovezilor înregistrate;
- e) evaluare externă pe baza raportului de autoevaluare;
- f) îmbunătățirea continuă a capacității de a obține performanțe prin programe de dezvoltare.

Autoevaluarea și auditul intern al sistemului de management al calității se realizează anual pe baza unor proceduri elaborate de Departamentul Management al Calității și Dezvoltare Curriculară.

Evaluarea externă a calității serviciilor de instruire și educare se realizează de Departamentul Management al Calității și Dezvoltare Curriculară periodic, la intervale de maximum cinci ani universitari. Evaluatorii externi sunt selecționați de Departament și aprobați de Senat.

Auditul extern se realizează anual de organizația de certificare în baza procedurilor prestabilite de conducerea ASEM, de Departamentul Management al Calității și organizația de certificare.

6.3 Calitatea procesului de instruire și educare a studenților și a altor participanți la procesele de instruire și educare

Departamentul Management al Calității și Dezvoltare Curriculară elaborează standarde de proces și indicatori de performanță, care se vor aproba prin Hotărârea Senatului. Standardele de proces reprezintă rezultatele în învățare demonstrate de studenți și alți participanți în procesele de instruire și educare, exprimate în termeni de competențe minime. Indicatorii de performanță la nivel de proces reprezintă instrumente de măsurare a realizării cerințelor definite de standarde. Gradul de realizare a indicatorilor de performanță se măsoară prin evaluare, examinare și certificare.

Calitatea procesului de instruire și educare a studenților și a altor participanți la procesul de instruire și educare este asigurată prin:

- a) proiectarea obiectivelor și rezultatelor în învățare formulate prin curriculum;
- b) realizarea efectivă a rezultatelor proiectate, la nivelul standardelor, prin metodologiile de predare-învățare, autoevaluarea și evaluarea formativă a progresului în învățare;
- c) evaluarea sumativă și examinarea rezultatelor în învățare;
- d) evaluare externă a rezultatelor în învățare, prin raportare la standardele stabilite;
- e) îmbunătățirea continuă a rezultatelor în învățare prin revizui, actualizări și modernizări ale standardelor de proces.

Rezultatele în învățare sau competențele exprimă capacitățile cognitive, abilitățile practice și profesionale, atitudini și valori, precum și abilitățile-cheie transferabile ale studenților.

Anual cadrele didactice vor elabora un raport de autoevaluare care va fi discutat în cadrul Catedrei.

Evaluarea externă a calității procesului de instruire și educare, în raport cu standardele stabilite, se realizează prin procedee colegiale.

Calitatea activității fiecărui cadru didactic este evaluată periodic, la intervale de maximum cinci ani, de către Comitetele Facultăților pentru Asigurarea Calității în coordonare cu Departamentul Management al Calității, pe baza rezultatelor învățării studenților, rezultatelor cercetării științifice și contribuțiilor la dezvoltarea culturii calității din instituție.

Departamentul Management al Calității și Dezvoltare Curriculară, în scopul asigurării calității serviciilor educaționale din ASEM, va organiza activități educaționale pentru a contribui la perfecționarea psihopedagogică a cadrelor didactice universitare.

Studenții vor fi implicați în asigurarea calității serviciilor educaționale din ASEM. La sfârșitul fiecărui semestru de studii, Comitetele Facultăților pentru Asigurarea Calității în coordonare cu Departamentul Management al Calității și Dezvoltare Curriculară vor aplica chestionare de investigare a opiniilor studenților despre calitatea serviciilor educaționale oferite de facultate și cadrele didactice.

Calitatea este “scumpă”, greu de realizat, ea are nevoie de cercetare, de inovare, de specialiști, de tehnologie, de organizarea adecvată a muncii, de disciplină, de creativitate, de resurse financiare. Dacă, însă, nu produc calitate, firmele dispar; această amenințare și certitudine garantează producerea calității în toate domeniile (deci și în învățământ). Recentele transformări în Academia de Studii Economice din Moldova care au drept scop sincronizarea învățământului economic din Moldova cu cele mai importante dezvoltări actuale și viitoare, ne permite să fim optimiști și să sperăm că ASEM va continua să dețină poziția de lider național în formarea economică și o să devină o instituție competitivă pe piața internațională a serviciilor educaționale.

Structura sistemul calității în A.S.E.M.

