
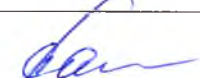
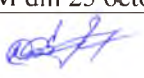


POLITICA

ACADEMIEI DE STUDII ECONOMICE DIN MOLDOVA PRIVIND SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

	ELABORAT	COORDONAT	APROBAT
Responsabil	Elena VACULOVSKI, dr., conf. univ. Șef DMCDCS	CASIAN Angela, Prim-prorector, dr., conf. univ., Președintele Consiliului de asigurare a calității ASEM	STRATAN Alexandru, Rector ASEM, dr. hab., prof. univ., membru corespondent al AȘM, Președinte al Senatului
Data	16.10.2023	20.10.2023	Proces-verbal nr.2 al Senatului ASEM din 25 octombrie 2023
Semnătura			

CUPRINS

1. PREAMBUL.....	3
1.1. VIZIUNE, MISIUNE, SCOP.....	4
1.2. VALORI ȘI PRINCIPII ALE SMC ÎN ASEM	5
2. OBIECTIVELE ASEM ÎN DOMENIUL CALITĂȚII	11
3. STRUCTURI INSTITUȚIONALE PENTRU ASIGURAREA CALITĂȚII.....	11
3.1. Consiliul de asigurare a calității.....	11
3.2. Direcția Management al Calității Dezvoltare Curriculară și Studii	12
3.3. Comisiile de asigurare a calității.....	13
3.4. Responsabil de asigurarea calității.....	14
4. STRATEGIA ASIGURĂRII CALITĂȚII ÎN ASEM	14
4.1. Calitatea sistemului educațional la nivel instituțional	14
4.2. Calitatea serviciilor de instruire și educare oferite de furnizorii interni de educație	15
4.3. Calitatea procesului de instruire și educare a studenților și a altor participanți la procesele de instruire și educare	15

1. PREAMBUL

Calitatea reprezintă un element esențial în procesele educaționale și de cercetare universitară. Asigurarea calității în învățământul superior a fost întotdeauna indispensabilă pentru eficiența formării profesionale. Importanța acestei dimensiuni devine și mai mare în contextul schimbărilor recente din sistemul de învățământ superior economic și al noilor concepții privind educația.

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.

Academia de Studii Economice din Moldova răspunde provocărilor modernității și noilor dinamici politice prin reformarea sistemului de studii. Această schimbare este vitală pentru a susține o economie sustenabilă și pentru a transforma potențialul intelectual al societății într-un motor de dezvoltare tehnologică.

Pentru a răspunde exigențelor societății actuale, Academia de Studii Economice din Moldova (ASEM) mizează pe o educație de înaltă calitate și pe consolidarea cercetării aplicative. Această viziune poate fi realizată doar printr-un proces didactic bazat pe principii democratice și pe o fundamentare științifică solidă.

ASEM își reconfirmă angajamentul față de valorile europene, urmărind integrarea deplină și armonizarea programelor sale în contextul Spațiului European al Învățământului Superior.

Standardele europene în domeniul educației au fost trasate din anul 1998, prin adoptarea Recomandării 98/561 de către Consiliul Comunității Europene. Acest document evidențiază necesitatea instituirii unor mecanisme riguroase de asigurare a calității, precum și importanța consolidării cooperării interstatale în cadrul spațiului academic european.

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 din diferite 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 carierile 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.

1.1. VIZIUNE, MISIUNE, SCOP

Implementarea unei culturi a calității în cadrul instituțiilor de învățământ superior este esențială pentru valorificarea educației economice și pentru susținerea unei economii prospere. În contextul autonomiei universitare și al unei competiții educaționale intense, ASEM își asumă responsabilitatea maximă pentru asigurarea calității pe piața ofertei de cunoștințe și servicii educaționale academice și de cercetare.

Beneficiind de un prestigiu consolidat la nivel național și de o prezență internațională tot mai dinamică, Academia de Studii Economice din Moldova se definește prin performanță înaltă în toate dimensiunile sale: de la activitatea didactică și cercetarea științifică, până la asistența economică de specialitate.

Misiunea politicii de asigurare a calității ASEM rezidă în formarea unor specialiști competenți, capabili să integreze cunoștințele multidisciplinare în beneficiul comunității. Strategia noastră educațională armonizează cerințele profesionale ale societății cu aspirațiile de dezvoltare personală și spirituală ale membrilor comunității academice.

ASEM își propune să devină o universitate de cercetare și învățământ, cu o dezvoltare puternică a cercetării științifice performante, cu o prezență intensă a activităților de antreprenariat, inclusiv prin extinderea programelor de formare continuă, cu o implicare într-o măsură mare a studenților în procesul decizional. De asemenea, unul dintre obiectivele fundamentale ale universității noastre îl constituie contribuția substanțială și eficientă la promovarea și consolidarea valorilor economice de piață, precum și la susținerea dezvoltării economice și sociale. Acest deziderat este realizat prin furnizarea unei oferte educaționale de înaltă calitate, prin asigurarea unei formări profesionale riguroase a beneficiarilor, precum și prin prestarea unor servicii academice de excelență, aflate în permanentă concordanță cu direcțiile și inițiativele promovate la nivel european și internațional.

Având convingerea fermă că fundamentul succesului ASEM este constituit de diversitatea, calitatea și eficiența serviciilor oferite, considerăm drept prioritară implicarea constantă, profundă și responsabilă a fiecărui membru al comunității academice în toate activitățile care vizează dezvoltarea și consolidarea unei autentice culturi instituționale a calității.

În cadrul viziunii instituționale asupra culturii calității sunt integrate multiple dimensiuni complementare, respectiv: cultura competenței educaționale, științifice și tehnologice; cultura competenței organizaționale și cetățenești; cultura învățării pe tot parcursul vieții; cultura dezvoltării personale și morale; cultura atitudinii proactive și a participării; precum și cultura integrării în diversitate și a globalizării, fundamentată pe respectul identității și pe principiul reciprocității.

Asigurarea calității în cadrul Academiei de Studii Economice din Moldova presupune, în contextul actual, adoptarea unor acțiuni sistematice și integrate la toate nivelurile organizaționale, în concordanță atât cu provocările specifice identificate, cât și cu bunele practici consacrate la nivel european.

Pornind de la considerentele anterior expuse, în vederea consolidării demersurilor de asigurare a calității, a sporirii eficacității și relevanței proceselor educaționale, a întăririi activității de cercetare științifică, a dezvoltării serviciilor specializate orientate către comunitate, precum și a amplificării rolului ASEM în societate, Senatul Academiei de Studii Economice din Moldova adoptă prezenta Politică a Sistemului de Management al Calității, red.03.

1.2. VALORI ȘI PRINCIPII ALE SMC ÎN ASEM

ASEM în demersul său de asigurare a calității serviciilor și produselor educaționale se axează pe următoarele valori fundamentale, descrise în Manualul SMC:

- Dreptatea și echitatea
- Concurența
- Profesionalismul
- Respectul și toleranța
- Bunăvoința și grija
- Transparența
- Confidențialitate

Principiile managementului calității constituie reguli fundamentale și cuprinzătoare de guvernare și funcționare a unei organizații, având ca obiectiv îmbunătățirea continuă a performanțelor pe termen lung, prin orientarea către satisfacerea beneficiarilor, concomitent cu luarea în considerare a necesităților personalului. Aceste principii sunt prezentate în standardul internațional ISO 9001 – Sisteme de management al calității, Cerințe (secțiunea 0.2 – Principiile managementului calității). În activitatea sa, ASEM își va fundamenta demersurile pe aceste principii, adaptate specificului și exigențelor învățământului superior.

Principiul 1. Orientarea către beneficiar: ASEM își va orienta întreaga activitate către beneficiar. Întrucât instituția depinde de beneficiarii săi, aceasta are responsabilitatea de a identifica și înțelege atât necesitățile actuale, cât și pe cele viitoare ale acestora, de a răspunde cerințelor formulate și de a acționa în direcția depășirii așteptărilor acestora. Aplicarea acestui principiu presupune:

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

Implementarea practică a acestui principiu conduce la evidențierea și valorificarea următoarelor avantaje:

- În procesul de formulare a politicilor și strategiilor, necesitățile clienților și ale celorlalte părți interesate sunt comunicate și diseminate la nivelul întregii ASEM;

- În stabilirea obiectivelor, se asigură corelarea directă a acestora cu necesitățile și așteptările clienților;
- În cadrul managementului operațional, se urmărește îmbunătățirea continuă a performanțelor ASEM în vederea satisfacerii cerințelor clienților;
- În managementul resurselor umane, se asigură că personalul dispune de competențele, cunoștințele și calificările necesare pentru a răspunde eficient așteptărilor beneficiarilor ASEM.

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

Principiul 2 Leadership. Liderii au un rol esențial în cadrul organizației, întrucât asigură unitatea obiectivelor și definesc direcțiile strategice de dezvoltare ale ASEM. Aplicarea acestui principiu presupune:

- atitudine proactivă și exemplu personal;
- înțelegerea schimbărilor intervenite în mediul extern și răspuns la aceste schimbări;
- raportarea la cerințele beneficiarilor, 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 de 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.

Aplicarea acestui principiu presupune următoarele efecte benefice pentru ASEM:

- ✓ În formularea politicii și strategiei, se asigură definirea și comunicarea unei viziuni clare privind viitorul ASEM;
- ✓ În stabilirea obiectivelor, viziunea instituțională este transpusă în obiective concrete, măsurabile;
- ✓ În cadrul managementului operațional, personalul autorizat și implicat contribuie la realizarea obiectivelor ASEM;
- ✓ În managementul resurselor umane, se asigură existența unui personal autorizat, motivat, bine informat și stabil.

Pentru consolidarea capacității manageriale și de „leadership” și pentru asigurarea constanței 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 obiectivelor strategice.

Conducerea de vârf va asigura corelarea dintre direcțiile strategice ale ASEM și mediul organizațional intern. Totodată, aceasta are responsabilitatea de a promova un climat instituțional

stimulativ, care să favorizeze implicarea deplină a personalului în realizarea obiectivelor fundamentale ale universității.

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

- asumarea responsabilității pentru soluționarea problemelor;
- implicare activă în identificarea oportunităților de îmbunătățire;
- valorificarea competențelor, cunoștințelor și experienței profesionale;
- împărtășirea cunoștințelor și experienței în cadrul echipelor și grupurilor de lucru;
- orientare prioritara către satisfacerea nevoilor beneficiarilor;
- dezvoltarea unui spirit creativ în formularea obiectivelor viitoare ale ASEM;
- consolidarea unei reprezentări mai eficiente a organizației în relația cu beneficiarii, comunitatea locală și societatea în ansamblu;
- obținerea satisfacției profesionale în urma activităților desfășurate;
- cultivarea sentimentului de apartenență și mândrie față de ASEM.

Aplicarea acestui principiu, va genera următoarele efecte benefice:

- ✓ În formularea politicilor și strategiilor, personalul contribuie activ la optimizarea și dezvoltarea acestora în cadrul ASEM;
- ✓ În stabilirea obiectivelor, personalul își asumă responsabilitatea pentru realizarea obiectivelor instituționale;
- ✓ În managementul operațional, personalul participă la procesul decizional și la îmbunătățirea continuă a proceselor;
- ✓ În managementul resurselor umane, personalul manifestă satisfacție profesională și se implică activ în dezvoltarea sa, în beneficiul ASEM. Tehnica motivării prin implicarea 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.

Resursele umane, constituite din cadrele didactice și personalul administrativ, reprezintă pilonul fundamental al ASEM și valorificarea integrală a potențialului și abilităților personalului, prin mecanisme de implicare totală, este indispensabilă pentru atingerea indicatorilor de performanță asumați.

Principiul 4. Abordarea pe bază de proces. ASEM își definește și gestionează sistematic resursele, procesele și interacțiunile dintre ele în vederea atingerii rezultatelor conforme politicii de calitate și strategiei de dezvoltare a ASEM.

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 clienți or și altor părți interesate cu privire la procesele respective;
- stabilirea clară a responsabilităților și autorității privind managementul proceselor;
- identificarea clienților interni și externi, a altor părți interesate cu privire la procesele respective, precum și a resurselor, metodelor și materialelor necesare pentru a îmbunătăți activitățile-cheie din ASEM;
- 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.

O abordare procesuală a activităților din cadrul ASEM optimizează utilizarea resurselor pentru obținerea rezultatelor scontate.

Principiul 5. Îmbunătățirea continuă. Acest principiu reprezintă un pilon strategic fundamental pentru ASEM, fiind esențială pentru menținerea competitivității într-un mediu academic dinamic. Implementarea acestui principiu se realizează prin:

- Responsabilizare colectivă: Integrarea progresului constant în activitatea zilnică a fiecărui membru al comunității academice.
- Abordare metodologică: Utilizarea conceptelor fundamentale de management pentru a genera salturi calitative semnificative.
- Optimizarea performanței: Creșterea constantă a eficacității și eficienței tuturor fluxurilor operaționale din instituție.
- Management proactiv: Prioritizarea activităților de prevenire în detrimentul acțiunilor corective.

- Dezvoltarea competențelor: Instruirea personalului în utilizarea instrumentelor specifice optimizării proceselor.
- Planificare strategică: Definirea unor obiective clare de progres și a mecanismelor necesare atingerii acestora.
- Cultura recunoașterii: Valorificarea și premiarea contribuțiilor individuale și de grup la evoluția instituțională.

Implementarea practică a acestui principiu generează avantaje competitive pe patru paliere esențiale::

- ✓ pentru formularea politicii și strategiei, se va obține o armonizare a viziunii pe termen lung cu acțiunile curente prin prisma îmbunătățirii continue;
- ✓ pentru stabilirea obiectivelor, se vor formula indicatori de progres riguroși cu asigurarea infrastructurii necesare pentru atingerea lor;
- ✓ pentru o cultură organizațională participativă, se va stimula angajamentul personalului ASEM în identificarea și implementarea soluțiilor de optimizare;
- ✓ pentru managementul resurselor umane, facilitarea accesului la metodologii moderne de lucru pentru întregul personal al ASEM, încurajând inovația la nivelul fiecărui proces și produs academic

ASEM va optimiza continuu procesele instituționale pentru a alinia oferta educațională și științifică la cerințele pieței, asigurând o acoperire integrală a așteptărilor societății, de la analiza preliminară a cererii de piață până la validarea deplină a satisfacției beneficiarilor.

Principiul 6. Luarea deciziilor pe bază de dovezi. Acest principiu presupune abordarea eficientă a problemelor din cadrul ASEM în procesul decizional. Deciziile operaționale, fundamentate pe analiza și evaluarea datelor și informațiilor relevante, au o probabilitate mai mare de a genera rezultatele așteptate.

Aplicarea acestui principiu presupune:

- colectarea datelor și informațiilor relevante în raport cu obiectivele stabilite;
- asigurarea clarității, disponibilității și accesibilității datelor și informațiilor necesare;
- analiza datelor și informațiilor prin utilizarea unor metode adecvate;
- conștientizarea rolului metodelor statistice în procesul de analiză a datelor și informațiilor;
- fundamentarea deciziilor și a acțiunilor pe baza rezultatelor analizelor riguroase, precum și a experienței profesionale și a intuiției.

În domeniile manageriale, aplicarea acestui principiu aduce următoarele beneficii:

- ✓ În formularea politicilor și strategiilor, strategiile fundamentate pe date și informații relevante sunt mai realiste și mai ușor de implementat;
- ✓ În stabilirea obiectivelor, utilizarea datelor și informațiilor comparative relevante permite definirea unor obiective realiste și fezabile;
- ✓ În managementul operațional, datele și informațiile constituie baza pentru înțelegerea performanței proceselor și a sistemului, pentru monitorizarea îmbunătățirilor și pentru prevenirea eventualelor disfuncționalități viitoare;

- ✓ În managementul resurselor umane, analiza datelor și informațiilor provenite din surse precum evaluarea personalului, grupurile de sugestii și grupurile de orientare sprijină formularea politicilor de resurse umane.

Deciziile sunt fundamentate pe analiza datelor și informațiilor relevante, verificate riguros și validate, la toate nivelurile de conducere ale ASEM.

Principiul 7. Managementul relațiilor cu părțile interesate. Succesul durabil este mai probabil de atins atunci când organizația gestionează eficient relațiile cu toate părțile interesate, astfel încât să maximizeze impactul acestora asupra performanței instituționale.

În vederea dezvoltării unor parteneriate și relații reciproc avantajoase între părțile interesate și universitate, ASEM este abordată ca un sistem deschis, care funcționează simultan atât în calitate de „furnizor” (de forță de muncă, cetățeni formați, expertiză, valori științifice și culturale etc.), cât și de „beneficiar” (al învățământului preuniversitar, al instituțiilor de formare a cadrelor didactice, al fondurilor publice alocate, al resurselor și materialelor educaționale etc.).

Deschiderea instituțională, comunicarea eficientă și implicarea activă a tuturor partenerilor în realizarea obiectivelor strategice ale educației economice constituie, de asemenea, condiții esențiale pentru dezvoltarea unui sistem eficient de asigurare a calității.

Implementarea acestui principiu presupune următoarele acțiuni:

- identificarea și selectarea furnizorilor cheie;
- stabilirea unor relații echilibrate cu partenerii, în ceea ce privește beneficiile pe termen scurt și pe termen lung;
- dezvoltarea unui sistem de comunicare clar, transparent și accesibil;
- realizarea de activități comune orientate spre dezvoltarea și îmbunătățirea continuă a activității;
- definirea în comun a unei înțelegeri clare a necesităților beneficiarului.

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

- ✓ În formularea politicilor și strategiilor, se urmărește obținerea unui avantaj competitiv prin dezvoltarea de alianțe și parteneriate strategice cu furnizorii;
- ✓ În stabilirea obiectivelor, se definesc obiective noi și ambițioase prin implicarea timpurie a furnizorilor în procesul decizional;
- ✓ În managementul operațional, se dezvoltă și se administrează un sistem de relații cu furnizorii, care asigură livrarea sigură, la timp și fără neconformități a produselor sau serviciilor;
- ✓ În managementul resurselor umane, se sprijină dezvoltarea și consolidarea capacităților furnizorilor prin instruire și acțiuni comune de îmbunătățire.

ASEM promovează dezvoltarea unor relații riguroase și transparente cu furnizorii, deoarece acestea constituie un factor determinant în managementul eficient al resurselor și în creșterea performanței instituționale.

2. 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. Sporirea continuă a calității serviciilor educaționale și dezvoltarea sistemului intern de asigurare a calității;
2. Consolidarea activității de cercetare științifică în vederea creșterii vizibilității naționale și internaționale a Academiei de Studii Economice din Moldova;
3. Intensificarea implicării comunității academice ASEM în asigurarea excelenței educaționale-științifice și creșterea responsabilității întregului personal față de asigurarea calității proceselor și activităților universitare;
4. Consolidarea infrastructurii pentru asigurarea calității în educație, cercetare și servicii sociale;
5. Dezvoltarea culturii calității și a sistemului de asigurare a calității universitare în ASEM.

Aceste obiective strategice vor fi atinse prin:

- Consolidarea calității prin introducerea unui sistem intern de evaluare și garantare a standardelor academice.
- Adaptarea continuă a procesului de învățare la realitățile pieței muncii și la noile tendințe din sfera cercetării economice, pentru o educație centrată pe performanță.
- Promovarea unei viziuni integrate asupra formării profesionale, prin armonizarea rigurozității academice cu cercetarea științifică și cerințele mediului de afaceri.
- Implicarea activă a cadrelor didactice și a studenților în dezvoltarea unui sistem de asigurare a calității performant, capabil să optimizeze deopotrivă actul educațional și managementul instituției.
- Monitorizarea continuă și evaluarea sistemică a fluxurilor educaționale, raportate la standarde de referință stricte, pentru a asigura detectarea și remedierea imediată a oricărui abateri sau neconformități.
- Promovarea excelenței academice prin programe de formare și perfecționare continuă a cadrelor didactice.
- Digitalizarea managementului informațional pentru a eficientiza monitorizarea și adaptarea programelor de studii la nevoile reale ale pieței.
- Menținerea unor standarde înalte de calitate care să răspundă nevoilor actuale ale studenților și partenerilor socio-economici.
- Colaborarea activă cu structuri naționale și internaționale specializate în auditul și managementul calității universitare.

3. STRUCTURI INSTITUȚIONALE PENTRU ASIGURAREA CALITĂȚII

3.1. Consiliul de asigurare a calității

În scopul coordonării strategice a calității la nivelul instituțional, funcționează Consiliul de asigurare a calității (CQ). Acesta acționează ca organism consultativ, având misiunea de a fundamenta deciziile privind politicile și obiectivele calității în cadrul instituției.

Structura Consiliului este următoarea:

- Prim-prorector, prorector cu activitate didactică – președinte;
- Șef Direcție Management al Calității, Dezvoltare Curriculară și Studii – vicepreședinte;

Membri:

- Decanii de facultăți;
- Directorul ȘMEEB;
- Directorul ȘD;
- Directorul ȘFC;
- Reprezentanți ai studenților, desemnați de către organizațiile studentești ASEM.

Componența Consiliului de Asigurare a Calității reunește personalități recunoscute pentru performanțele lor profesionale deosebite. Reprezentarea studenților în cadrul Consiliului este asigurată de tineri cu performanțe deosebite în învățare și cu o conduită civică exemplară.

Consiliul de asigurare a calității va avea următoarele atribuții:

- Implementarea și monitorizarea sistemului de management al calității în Academia de Studii Economice din Moldova;
- Planificarea și organizarea activităților de asigurare și evaluare a calității procesului didactic și de cercetare științifică;
- Elaborarea și actualizarea documentelor Sistemului de Management al Calității: regulamente, proceduri, documente suport etc.;
- Identificarea problemelor și elaborarea soluțiilor de îmbunătățire a calității procesului educațional și de cercetare în ASEM;
- Evaluarea periodică a cadrelor didactice și a altor categorii de angajați ai ASEM în vederea consolidării responsabilității pentru asigurarea calității;
- Monitorizarea permanentă a activităților planificate și a rezultatelor obținute;
- Evaluarea internă și externă a activității ASEM în vederea asigurării calității instituționale.

3.2. Direcția Management al Calității Dezvoltare Curriculară și Studii

În scopul implementării politicii și obiectivelor calității, în cadrul ASEM activează Direcția Management al Calității, Dezvoltare Curriculară și Studii (DMCDCS), structură specializată coordonată de către un șef de direcție, subordonat Prim-prorector, prorector cu activitate didactică.

DMCDCS are următoarele atribuții:

- elaborarea/actualizarea procedurilor și regulamentelor interne aferente fiecărui proces, stabilirea parametrilor de control a proceselor și a necesităților de înregistrare și monitorizare a acestor parametri (formulare de control și înregistrare) și, la final, actualizarea Manualului sistemului de management al calității.

- elaborarea și înaintarea de propuneri privind perfecționarea documentației sistemului de management al calității, precum manualul calității, procedurile și instrucțiunile interne, schemele proceselor, formularele de control și înregistrări.
- aplicarea în mod consecvent a metodologiei de asigurare a calității în educație;
- coordonarea și susținerea logistică a activităților Comitetelor Facultăților pentru Asigurarea Calității;
- implicarea tuturor membrilor comunității universitare în activitățile de asigurare a calității;
- cooperarea activă cu instituțiile care au atribuții reglementate cu privire la asigurarea calității în educație din țară și cu agenții sau alte instituții similare din străinătate.
- elaborarea anuală a raportului de audit privind conformitatea sistemului de management al calității ASEM cu cerințele standardului ISO 9001:2015.

Principalele proceduri ce descriu procesele de asigurare a calității:

- Procedura Leadership
- Procedura Managementul riscurilor și oportunităților
- Procedura Resurse umane
- Procedura Infrastructura
- Procedura Aprovizionarea
- Procedura Controlul furnizării serviciului
- Procedura Evaluarea satisfacției beneficiarului
- Procedura Elaborarea documentelor
- Procedura Controlul documentelor
- Procedura Controlul înregistrărilor
- Procedura Proiectare și dezvoltare
- Procedura Controlul produsului/serviciului neconform
- Procedura Îmbunătățire Continuă

3.3. Comisiile de asigurare a calității

La nivel de facultăți se organizează Comisia metodică și de calitate (CMQF), la nivel de școală masterală - Consiliul coordonator și de calitate al ȘMEEB (CCQM) - organ decizional și consultativ al SMC, la nivel de școala doctorală - Consiliul coordonator și de calitate al Școlii Doctorale (CCQD) organ decizional și consultativ al SMC;

Responsabil pentru asigurarea calității la facultate/ȘMEEB/ȘD este decanul / directorul ȘMEEB/ directorul ȘD, care coordonează SMC la nivelul subdiviziunii respective.

Cadrul de competențe și responsabilitățile specifice ale Comisiilor de asigurare a calității sunt stabilite și detaliate în Regulamentul privind organizarea și funcționarea Sistemului de Management al Calității în ASEM

3.4. Responsabil de asigurarea calității

La nivelul subdiviziunilor: direcții, secții, servicii, șeful subdiviziunii are responsabilitatea monitorizării și implementării SMC, identificând, analizând problemele și propunând măsurile corective referitoare la SMC. În cazul în care activitatea subdiviziunii este extinsă, șeful subdiviziunii poate numi un reprezentant responsabil pentru SMC.

4. STRATEGIA ASIGURĂRII CALITĂȚII ÎN ASEM

Pilonul central al strategiei de asigurare a calității în ASEM este abordarea procesuală, care permite ASEM să gestioneze activitățile educaționale, de cercetare și administrative ca un flux integrat de valoare. Prin această abordare, rezultatele dorite sunt obținute în condiții de eficiență sporită, asigurând o corelare directă între resursele investite și impactul social al programelor de studii.

Strategia SMC se fundamentează pe principiul îmbunătățirii continue, transformând evoluția calitativă dintr-un obiectiv periodic într-o responsabilitate permanentă a fiecărui membru al comunității academice. Această viziune strategică integrează standardele naționale de acreditare cu bunele practici internaționale din seria ISO 9001, oferind un cadru riguros pentru:

- Sincronizarea obiectivelor strategice cu planificarea operațională;
- Digitalizarea proceselor prin ecosisteme IT avansate pentru un management bazat pe date;
- Orientarea spre beneficiar, garantând că oferta educațională răspunde integral nevoilor studenților și partenerilor socio-economici.

Prin implementarea prezentei strategii, ASEM își reconfirmă statutul de pol de excelență în învățământul economic, asigurând un mediu academic în care calitatea este motorul dezvoltării durabile și al competitivității internaționale.

4.1. Calitatea sistemului educațional la nivel instituțional

Asigurarea calității în cadrul ASEM se bazează pe un flux integrat de procese strategice:

- Planificarea strategică, care presupune proiectarea obiectivelor și a finalităților pentru educație și cercetare, alături de stabilirea mecanismelor de guvernare, transparență și responsabilitate publică.
- Implementarea operațională, prin executarea efectivă a măsurilor derivate din standardele de referință pentru atingerea rezultatelor scontate.
- Monitorizarea performanței, prin supravegherea sistematică a progresului și a stadiului de realizare a acțiunilor planificate.
- Evaluarea impactului, în baza validării externe a eficacității măsurilor implementate în raport cu viziunea strategică a ASEM.
- Optimizarea sistemică, care presupune perfecționarea continuă a obiectivelor prin procese de reformă și modernizare, asigurând evoluția constantă a sistemului.

4.2. Calitatea serviciilor de instruire și educare oferite de furnizorii interni de educație

Furnizorul de servicii de instruire și educație, respectiv facultățile și departamentele, prin personalul de conducere, didactic și de cercetare, își asumă responsabilitatea pentru asigurarea calității serviciilor educaționale oferite și garantează acest standard beneficiarilor.

Direcția Management al Calității, Dezvoltare Curriculară și Studii elaborează standarde și indicatori de performanță, care se vor aproba prin Decizia 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) procese de îmbunătățire continuă.

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

- Proiectare a misiunii și viziunii furnizorilor în vederea construirii ofertei de servicii și a relației cu beneficiarii;
- Implementarea operațională a tuturor activităților și măsurilor prevăzute în Strategia de dezvoltare ASEM;
- Supravegherea sistematică a acțiunilor planificate, însoțită de colectarea riguroasă a datelor și dovezilor care atestă nivelul de îndeplinire a standardelor de performanță;
- Autoevaluarea riguroasă a eficacității acțiunilor implementate, utilizând setul de dovezi și indicatori monitorizați;
- Validarea externă a calității, realizată prin auditarea instituției de către organismele de resort;
- Optimizarea continuă a performanței instituționale prin implementarea unor programe strategice de dezvoltare și inovare.

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

Evaluarea externă a calității serviciilor de instruire și educare se realizează de organismele naționale și internaționale de evaluare a calității în sistemele educaționale periodice, la intervale de maximum cinci ani universitari.

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

Prin decizia Senatului, ASEM adoptă standarde de proces și indicatori de performanță. Standardele stabilesc pragul minim de competențe ce trebuie atins în procesul educațional, iar indicatorii de performanță permit evaluarea obiectivă și monitorizarea modului în care aceste obiective sunt transpuse în practică.

Gradul de realizare a indicatorilor de performanță se măsoară prin evaluare, examinare și certificare.

Garantarea calității actului didactic și formativ în cadrul ASEM se realizează prin următoarele etape strategice:

- 1) Planificarea curriculară: Definirea obiectivelor și a rezultatelor învățării, structurate riguros în cadrul curriculumului academic;
- 2) Implementarea metodologică: Atingerea standardelor proiectate prin strategii avansate de predare-învățare, susținute de autoevaluare și monitorizarea formativă a progresului studenților;
- 3) Validarea internă: Evaluarea sumativă și examinarea sistemică a competențelor dobândite;
- 4) Auditarea externă: Certificarea rezultatelor învățării prin raportare la standardele naționale și internaționale de referință;
- 5) Actualizarea sistemică: Optimizarea continuă a rezultatelor prin revizuirea periodică și modernizarea standardelor de proces.

Calitatea activității fiecărui cadru didactic este evaluată periodic, la intervale de maximum cinci ani, de către Consiliul metodic-științific ASEM, în baza Regulamentului de funcționare a Consiliului metodic-științific al ASEM și a Comisiei metodice a facultății.

Direcția Management al Calității, Dezvoltare Curriculară și Studii, în scopul asigurării calității serviciilor educaționale din ASEM, va solicita organizarea de către secția Resurse Umane și Școala de Formare Continuă a activităților educaționale pentru a contribui la perfecționarea psihopedagogică a cadrelor didactice universitare.

Studenții sunt implicați în asigurarea calității serviciilor educaționale din ASEM. La sfârșitul fiecărui semestru de studii, DMCDCS aplică chestionare de investigare a opiniilor studenților despre calitatea serviciilor educaționale oferite de cadrele didactice în baza PO 9.1.2.1 – Evaluarea satisfacției beneficiarului.

Calitatea este adesea percepută ca fiind costisitoare și dificil de realizat, întrucât presupune investiții susținute în cercetare, inovare, resurse umane specializate, tehnologii moderne, precum și o organizare eficientă a muncii, disciplină și creativitate. Cu toate acestea, absența calității conduce inevitabil la pierderea competitivității și, în final, la dispariția organizațiilor. Această realitate constituie un factor determinant în asigurarea și menținerea calității în toate domeniile, inclusiv în învățământ.

Transformările recente din cadrul Academiei de Studii Economice din Moldova, orientate spre alinierea învățământului economic național la tendințele și exigențele actuale și viitoare, oferă premise solide pentru o evoluție favorabilă. În acest context, se poate anticipa că ASEM își va consolida poziția de lider la nivel național în formarea economică și va deveni tot mai competitivă pe piața internațională a serviciilor educaționale.

