



**PP 7.1.2**

**RESURSE UMANE**



## CUPRINS

1. SCOP .....	3
2. DOMENIU DE APLICARE.....	3
3. TERMINOLOGIE ȘI ABREVIERI UTILIZATE.....	3
4. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII.....	4
5. SARCINI ȘI RESPONSABILITĂȚI.....	8
6. REFERINȚE .....	8
7. DISTRIBUIRE .....	9

## 1. SCOP

Scopul prezentei proceduri este stabilirea metodologiei de:

- identificare a competențelor necesare pentru personalul care desfășoară activități ce influențează calitatea serviciilor;
- planificare a instruirii personalului și evaluare a eficacității instruirii;
- asigurare a conștientizării de către personal a relevanței și importanței sale în realizarea obiectivelor calității.

## 2. DOMENIU DE APLICARE

Procedura se aplică pentru tot personalul, care efectuează activități ce influențează calitatea serviciilor educaționale.

## 3. TERMINOLOGIE ȘI ABREVIERI UTILIZATE

### 3.1 Terminologie

**Resurse umane** – toți angajații ASEM.

**Evaluarea** - verificarea competențelor angajaților în domeniul de activitate al fiecăruia pentru aprecierea profesionalismului și nivelului de pregătire. În cadrul evaluării se valorifică nivelul de pregătire profesională a angajaților ASEM și în baza rezultatelor se ia decizie de corespundere a angajatului funcției deținute și de instruirea necesară.

**Competență** – aptitudini demonstrate de a aplica cunoștințe și abilități.

### 3.2 Abrevieri utilizate

ASEM – Academia de Studii Economice din Moldova

SMC – Sistemul de Management al Calității

MC – Manualul Calității

PMC – Procedură a Sistemului de Management al Calității

RMC – Reprezentantul managementului pentru calitate

SSDCMC – Secția Studii, Dezvoltare Curriculară și Management al Calității

SRU – Serviciul Resurse Umane

MECC – Ministerul Educației, Culturii și Cercetării

## 4 DESCRIEREA ACTIVITĂȚII

### 4.1 Generalități

Conducerea ASEM asigură îndeplinirea activităților ce au impact asupra calității serviciilor educaționale de către personal competent din punct de vedere al studiilor, al instruirii, al abilității și al experienței adecvate.

Necesitatea de personal este determinată de conducerea ASEM reieșind din spectrul de programe educaționale propuse și este reflectată în schema de state.

### 4.2 Competența, conștientizare și instruire

#### 4.2.1 Definirea activităților ce influențează calitatea

Activitățile, ce influențează calitatea serviciilor educaționale, sunt definite în modul următor:

- managementul Universității, inclusiv managementul sistemului calității;
- activități didactice;
- activități științifice;
- activități comerciale – analiza contractului, aprovizionare, măsurarea satisfacției beneficiarului;
- dezvoltarea resurselor umane;
- activități de suport – contabilitatea, aprovizionare, mentenanța echipamentului, menținerea infrastructurii.

#### 4.2 Definirea competențelor necesare ale personalului

ASEM identifică competențele necesare pentru personalul care desfășoară activități ce influențează calitatea în Fișele postului și Regulamentele de funcționare a subdiviziunilor.

#### 4.3 Evaluarea competențelor cadrelor didactice

ASEM evaluează cel puțin o dată în 5 ani competențele cadrelor didactice:

- în cadrul concursului de ocupare a posturilor în conformitate cu *Regulamentul cu privire la ocuparea posturilor didactice în instituțiile de învățământ superior universitar din Republica Moldova*, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.854 din 16.11.2010 .
- în cadrul concursului de ocupare a funcțiilor în conformitate cu *Regulamentul cu privire la alegerea organelor de conducere în instituțiile de învățământ superior universitar din Republica Moldova*, aprobat prin Hotărârea Consiliului Ministerului Educației nr. 10 din 14.01.2015 .

Toate documentele perfectate în rezultatul concursurilor și actele depuse de candidați se păstrează de către Serviciul Resurse Umane în dosarele colaboratorilor până la eliberarea acestora din funcție, după care se transmit la arhiva ASEM.

#### 4.4 Evaluarea competențelor altor angajați

ASEM evaluează competențele personalului care îndeplinește activități ce pot influența calitatea procesului educațional (altul decât personalul didactic) cel puțin o dată în trei ani.

Serviciul Resurse Umane (SRU) organizează evaluarea periodică a competențelor personalului (muncitori și specialiști) de către o comisie special formată, în componența căreia intră:

- Prorectorul în subordinea căruia se află persoana în cauză;
- Conducătorul subdiviziunii;
- Șeful Serviciului Resurse Umane.

Angajatului i se pun întrebări în dependență de specificul funcției ocupate. În cadrul evaluării se face bilanțul activității angajatului pe durata perioadei de la ultima evaluare profesională.

După verificarea competențelor angajaților și în baza punctajului total obținut de angajat, Comisia decide asupra următoarelor rezultate:

- Angajatul corespunde funcției deținute;
- Angajatul corespunde funcției deținute cu condiția îndeplinirii recomandărilor date de comisia de evaluare;
- Angajatul nu corespunde funcției deținute.

La adoptarea deciziei definitive cu privire la corespunderea angajatului funcției deținute, se ia în considerație aportul acestuia la îndeplinirea obiectivelor înaintate, respectarea regulilor de disciplină internă, lipsa reclamațiilor, pretențiilor din partea clienților, conducerii și colegilor, calitățile personale ale acestuia, rezultatele evaluărilor precedente ale angajatului și alte criterii de ordin profesional și personal la solicitarea membrilor comisiei de evaluare.

#### 4.3 INSTRUIRE

##### 4.3.1 Instruirea / perfecționarea cadrelor didactice

Instruirea cadrelor didactice se organizează în conformitate cu tabelul următor:

Nr. d/o	Metoda de instruire	Responsabil de organizarea instruirii	Documente de referință
1.	Instruire la angajarea tinerilor	SSDCMC	Regulament cu privire la organizarea formării profesionale continuă (Hot.

	specialiști		Guv. Nr.193 din 24.03.2017)
2.	Stagierea la instituții de învățământ de peste hotare	Serviciul Relații externe	Regulament cu privire la organizarea formării profesionale continuă (Hot. Guv. Nr.193 din 24.03.2017)
3.	Participarea la cercetări științifice	Serviciul Știință	Codul cu privire la știință și inovare al Republicii Moldova
5.	Doctorantura	Serviciul Doctorat	Regulamentului privind organizarea studiilor superioare de doctorat, ciclul III

#### **4.3.2 Instruirea altor angajați**

##### **4.3.2.1 Elaborarea Programelor de instruire**

Analizând datele privind evaluarea personalului și solicitările membrilor comisiei de evaluare, Serviciul Resurse Umane în comun cu SSDCMC, conducătorii subdiviziunilor identifică punctele slabe ale personalului și, în dependență de aceasta, planifică instruirea.

Cel puțin o dată în an, Șeful Serviciului Resurse Umane elaborează *PROGRAMUL DE INSTRUIRE PRO 7.1.2.1* conform necesităților de instruire identificate. Programele de instruire sunt aprobate de către Rector și sunt orientate la asimilarea cunoștințelor de către angajați în activitățile operaționale și implementarea /îmbunătățirea Sistemului de Management.

Serviciul Resurse Umane actualizează formularul PRO 7.1.2.1 pe parcursul efectuării Programelor de instruire.

##### **4.3.2.2 Livrarea cursurilor de instruire**

Instruirea personalului se organizează în vederea atingerii următoarelor obiective:

- dezvoltarea calificării și competenței personalului;
- comunicarea și înțelegerea cerințelor SMC și politicii în domeniul calității;
- conștientizarea relevanței și importanței activităților desfășurate în îndeplinirea obiectivelor calității;
- promovarea cerințelor și așteptărilor clientului.

În cadrul ASEM se efectuează următoarele tipuri de instruire:

Tipul de instruire	Când / în ce mod se efectuează
--------------------	--------------------------------

Planificată	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ pe parcursul desfășurării activităților (conform planului de instruire)</li><li>▪ cu ocazia implementării sau modificării SMC</li></ul>
Neplanificată	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ instruiți efectuate la angajare</li><li>▪ instruiți efectuate la schimbarea locului de muncă sau la schimbarea funcției</li><li>▪ instruiți la utilizarea de echipamente, metode de lucru sau de control noi, documente noi;</li><li>▪ când se constată neconformități grave sau repetate</li></ul>
Autoinstruire	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ prin studiu individual, utilizându-se documente, buletine informative, reviste de specialitate, etc.</li></ul>

Tematica de instruire cuprinde cerințe referitoare la:

- politică și obiective în domeniul calității; documentele SMC;
- ridicarea nivelului de calificare și profesionalism;
- conștientizarea cerințelor și necesităților beneficiarilor;
- reglementări și normative în vigoare;
- executarea, monitorizarea și măsurarea proceselor;
- alte subiecte după necesitate.

#### **4.3.2.3 Evaluarea eficienței instruirii și înregistrarea instruirii individuale**

Evaluarea eficacității instruirii este efectuată de către instructori și conducătorii de subdiviziuni sau reprezentantul managementului pentru calitate, care verifică în ce măsură personalul instruit a însușit și utilizează în practică cunoștințele primite.

Instructorul evaluează eficiența instruirii imediat după livrarea cursului, iar conducătorii subdiviziunilor – peste minim 10 zile de la livrarea cursului.

În cazul în care punctajul obținut este mai jos decât nivelul acceptabil, conducătorul subdiviziunii implicate trebuie să decidă împreună cu Serviciul Resurse Umane acțiunile corective ce trebuie întreprinse, conform procedurii *PS 10.2.2. ACȚIUNI CORECTIVE*.

DMCDC evaluează eficiența instruirii în domeniul calității pe parcursul auditurilor interne.

#### **4.4 CONȘTIENTIZAREA DE CĂTRE PERSONAL A ROLULUI PE CARE ÎL ARE ÎN ATINGEREA OBIECTIVELOR ÎN DOMENIUL CALITĂȚII**

DMCDC este responsabil de elaborarea și asigurarea funcționării unui sistem de comunicare efectivă în vederea conștientizării rolului angajaților în atingerea obiectivelor în domeniul calității.

Conștientizarea în domeniul managementul calității se realizează prin cursuri de instruire și informări periodice, afișarea pe panouri a informației relevante, inclusiv:

- Politica în domeniul calității
- obiectivele ASEM în domeniul calității
- analiza datelor (performanțele ASEM)
- altă informație pe care o consideră necesară.

Rectorul, prorectorii subliniază permanent la întrunirile avute cu angajații importanța efectuării corecte a activităților de către tot personalul pentru a atinge obiectivele în domeniul calității. Conducătorii subdiviziunilor organizează întâlniri periodice cu angajații, în care confirmă importanța personalului în atingerea obiectivelor în domeniul calității.

## 5 SARCINI ȘI RESPONSABILITĂȚI

Procedura *PP 7.1.2 Resurse umane* prevede următoarele sarcini și responsabilități:

Denumirea activităților	Responsabili implicați					
	Rector	SSDCMC	SRU	Comisia de evaluare	Lector	Conducătorii de subdiviziuni
Elaborarea PP 7.1.2 și modificărilor ulterioare			R			
Numirea Comisiei de evaluare a competențelor personalului	R		P			
Evaluarea competențelor personalului			P	R		
Planificarea instruirii		P	R			P
Organizarea instruirii tinerilor specialiști		P				
Evaluarea eficienței instruirii imediat după livrarea cursului			P		R	
Evaluarea eficienței instruirii peste min 10 zile după livrarea cursului			P			R
Înregistrarea instruirii individuale			R			

R = Responsabil, P = Participa

## 6 REFERINȚE

Procedura *PP 7.1.2.1 RESURSE UMANE* are legătură cu următoarele documente:

- MC - MANUALUL CALITĂȚII – Capitolul 7
- PS 7.5.3. CONTROLUL DOCUMENTELOR
- PS 7.5.4 CONTROLUL ÎNREGISTRĂRILOR



- PS 10.2.2 ACȚIUNI CORECTIVE
- Standardul ISO 9001:2015
- Legea învățământului
- Regulament cu privire la organizarea formării profesionale continuă a adulților (Hot. Guv. Nr.193 din 24.03.2017)
- Regulamentului privind organizarea studiilor superioare de doctorat, ciclul III
- Codul cu privire la știința și inovare al Republicii Moldova
- Regulamentul cu privire la alegerea organelor de conducere în instituțiile de învățământ superior universitar din Republica Moldova, aprobat prin Hotărârea Consiliului Ministerului Educației nr. 10 din 14.01.2015
- Codul Muncii al Republicii Moldova

## 7 DISTRIBUIRE

Procedura de proces *PP 7.1.2 RESURSE UMANE* este distribuită de către Secretariatul ASEM în conformitate cu Lista de distribuire elaborată de SSDCMC.