



PP 7.1.5.2

CONTROLUL FURNIZĂRII SERVICIULUI



CUPRINS

1. SCOP	3
2. DOMENIU DE APLICARE.....	3
3. TERMINOLOGIE ȘI ABREVIERI UTILIZATE.....	3
4. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII.....	4
5. SARCINI ȘI RESPONSABILITĂȚI.....	11
6. REFERINȚE	11
7. DISTRIBUIRE	13



1. SCOP

Scopul prezentei proceduri este stabilirea metodologiei de asigurare a prestării serviciilor educaționale în condiții controlate.

2. DOMENIU DE APLICARE

Prezenta procedură se aplică tuturor formelor de învățământ desfășurate în ASEM (licență, masterat, doctorat, studii aprofundate, învățământ continuu sau la distanță, etc.).

3. TERMINOLOGIE SI ABREVIERI UTILIZATE

Terminologie

Proces = ansamblu de activități corelate sau în interacțiune, care transformă elementele de intrare în elementele de ieșire.

Produs = rezultat al unui proces.

Validare = confirmare prin furnizarea de dovezi obiective, ca au fost îndeplinite cerințele pentru o anumită utilizare sau o aplicare intenționate.

Mediu de lucru – totalitatea condițiilor în care se desfășoară activitatea;

Mentenanță – deservirea tehnică (a utilajului, încăperilor).

Curs - act de formare la studenți a unor competențe profesionale și sociale prin: fixarea cunoștințelor teoretice și funcționale ce beneficiază de credibilitate totală și posibil de utilizat pe termen lung, dezvoltarea unor capacități relevante domeniului și promovarea unor calități de personalitate adecvate valorilor profesionale și sociale.

Programa analitică (curriculumul cursului) - reprezintă o prezentare în detaliu a unui anumit curs, care trebuie să specifice competențele care se formează prin intermediul cursului, conținutul cursului (materia), metodele de predare-învățare-cercetare-evaluare utilizate și modul de organizare a cursului: activități teoretice și practice (prelegeri, seminare, laboratoare, proiecte, etc.)

Titularul de curs - persoana desemnată de șeful catedrei care are responsabilitatea de a coordona atât predarea cursului cât și echipa de cadre didactice care participă la toate categoriile de activități din cadrul cursului (prelegere, seminar, laborator, proiect, etc.). Titularul de curs elaborează programele analitice, materialele didactice în variantele specifice formei de învățământ și stabilește modalitatea de evaluare și examinare.

Modulul de curs - structură flexibilă, care prezintă sau definește situații de învățare, ce pot fi parcurse independent de restul sistemului din care fac parte și constituie o modalitate de formare a competenței(lor) în care orele teoretice sunt gândite împreună cu orele de aplicații practice, fiecare modul fiind conceput ca un ansamblu integrat de activități de comunicare și aplicații.

Materialele suport - totalitatea resurselor aferente unui modul de curs (suport de curs, suport de aplicații practice, laborator, seminar).

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

4. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII

4.1 PRINCIPII GENERALE

ASEM prestează următoarele tipuri de servicii:

- Studii de licență (învățământ cu frecvență la zi și frecvență redusă)
- Studii de masterat
- Doctorat
- Cursuri de formare continuă.

Prestarea serviciilor educaționale se desfășoară în condiții controlate, numai după ce sunt asigurate următoarele:

1. documentația necesară pentru asigurarea procesului de prestare servicii;
2. stabilirea și planificarea proceselor;
3. asigurarea resurselor necesare;
4. personal calificat și instruit;
5. infrastructura necesară;
6. mediu de lucru adecvat;
7. instrumente de măsurare a performanțelor verificate și aprobate;
8. asigurarea integrității proprietății beneficiarului;
9. validarea procesului de studii;
10. monitorizarea și controlul calității serviciilor.

4.2 DOCUMENTAȚIA NECESARA PENTRU ASIGURAREA PROCESULUI DE PRESTARE SERVICII

Documentația utilizată în procesul de prestare a serviciilor educaționale de către ASEM. include: Planul-cadru al MECC, Planurile de Învățământ, Programe analitice, documente legislative, documente normative, regulamente interne, proceduri documentate, instrucțiuni și documente prezentate de către beneficiari.

Responsabili pentru elaborarea și actualizarea documentației menționate sunt:

- Planuri de Învățământ, documente normative – Prim-Prorectorul cu activitate didactica;
- Programe analitice – titularii de curs și șefii de catedre;
- Documente legislative – Consilierul juridic;
- Regulamente interne, proceduri documentate și instrucțiuni referitoare la sistemul de management al calității – SSDCMC;
- Documente prezentate de beneficiari – SSDCMC;
- Instrucțiuni – Responsabilii de procese.

Toate documentele necesare sunt puse la dispoziția personalului de execuție din cadrul subdiviziunilor ASEM.

4.3 STABILIREA ȘI PLANIFICAREA PROCESELOR

4.3.1 STABILIREA PROCESELOR

Interacțiunea proceselor este stabilită și actualizată de către SSDCMC în formă schematică în documentul *Schema Interacțiunii Proceselor*.

Procesele manageriale, de baza, de suport și de monitoring sunt enumerate în *Nomenclatorul Proceselor*

4.3.2 PLANIFICAREA PROCESELOR

Procesele didactice și educaționale au la bază Planul strategic de dezvoltare al ASEM.

Etapele planificării proceselor didactice și educaționale includ:

- stabilirea cerințelor referitoare la competențele profesionale (în cadrul calificărilor),
- stabilirea resurselor necesare,
- proiectarea și dezvoltarea specializărilor universitare,
- validarea specializărilor universitare de către Ministerul Educației,
- derularea procesului didactic,
- promovarea pe ani de studii și absolvirea.



La începutul anului de învățămînt, titularul cursului elaborează pentru fiecare disciplină CURRICULUMUL CURSULUI. Programa analitică se analizează și se aprobă la ședința catedrei de profil și comisia metodică a facultății, și conține cerințele minime de realizare a cursului.

Procedura *PP 8.3.2 PROIECTARE ȘI DEZVOLTARE* descrie procesul de elaborare și dezvoltare a programelor analitice și planurilor de studii pentru disciplinele noi.

4.3.3 PLANURILE CATEDRELOR, PLANURILE FACULTĂȚILOR ȘI PLANURILE INDIVIDUALE ALE CADRELOR DIDACTICE

Planurile de activitate ale catedrelor se elaborează la început de an de studiu de către șefii de catedră cu participarea cadrelor didactice și se aproba la prima ședința de catedră din anul de învățămînt.

Planurile facultatilor se elaboreaza la început de an de studiu de către decani în comun cu șefii de catedră și se aproba la Consiliul facultatii.

Planurile catedrelor și Planurile facultatilor sunt coordonate cu Primproectorul cu activitate didactica.

Planul individual se elaborează la începutul anului de studiu de fiecare cadru didactic, avînd la bază norma didactică pe anul respectiv și și se aprobă la prima ședință de catedră din anul respectiv.

4.4 ASIGURAREA RESURSELOR NECESARE

Pentru a implementa și menține sistemul de management al calității și pentru a îmbunătăți continuu eficacitatea acestuia, precum și pentru a crește satisfacția angajatorului privind cerințele sale legate de competențele profesionale ale absolventului, ASE M dezvoltă continuu baza de resurse umane și materiale.

Bugetul inclus în Planul de activitate al ASE M, este analizat și actualizat la începutul fiecărui an de învățămînt de către Rector, Prorectori și Șeful Serviciului Planificare Economică și Finanțe din punct de vedere al posibilitatilor de realizare și în funcție de aceasta se stabilesc:

- resursele necesare pentru asigurarea proceselor;
- necesarul de aprovizionare cu mobilier, consumabile, tehnică informațională, logistică și servicii.

4.4.1 RESURSE UMANE

Asigurarea cu necesarul de personal calificat pentru desfășurarea procesului de prestare a serviciilor educaționale se realizează în conformitate cu schema de personal, organigrama, fișele postului, necesarul de angajare.



ASEM asigură instruirea adecvată a personalului antrenat în activitățile de prestare servicii, în conformitate cu prevederile procedurii *PP 7.1.2 RESURSE UMANE*.

4.4.2 INFRASTRUCTURA NECESARĂ

Pentru derularea în bune condiții a activităților, ASEM dispune de o infrastructură adecvată: clădiri, spații de lucru și utilități asociate, echipamente hardware și software.

Infrastructura este ținută sub control prin modalitățile descrise în procedura *PP 7.1.3 INFRASTRUCTURA*.

Asigurarea cu tehnică informațională și consumabile se efectuează în conformitate cu prevederile procedurii *PP 7.1.4 APROVIZIONAREA*.

4.5 ASIGURAREA MEDIULUI DE LUCRU ADECVAT

În activitatea de asigurare a corespunderii parametrilor mediului de lucru cu normele prevăzute, ASEM se conduce de legislația Republicii Moldova, inclusiv Legea „Cu privire la protecția muncii” și Codul Muncii al RM. Crearea unui mediu de lucru adecvat contribuie la realizarea mai completă a potențialului fiecărui angajat.

În universitate sunt întreprinse măsuri pentru a se asigura condiții adecvate de derulare a proceselor. Autorizațiile de funcționare ale ASEM sunt ținute sub control prin Nomenclatorul documentelor externe NDE 4.2.3.

Pentru a asigura menținerea și îmbunătățirea continuă a proceselor incluse în SMC, conducerea ASEM este preocupată de crearea și menținerea unui mediu de lucru adecvat, în conformitate cu prevederile legale și reglementările în vigoare, scop în care:

- se încurajează spiritul obiectiv și de cooperare între toți angajații;
- se fac analize ale factorilor care pot fideliza personalul și motiva pentru participarea activă la îmbunătățirea sistemului (sisteme de motivare, implicare personal în luarea deciziilor, etc).

În cadrul ASEM se menține permanent un ansamblu de condiții necesare pentru a realiza conformitatea cu cerințele față de servicii. Aceste condiții includ:

- factori umani (recunoașterea meritelor angajaților, premiere, posibilități de dezvoltare profesională),
- factori fizici (ergonomia organizării locului de muncă);
- factori sociali (asigurarea socială, concedii, etc);
- factori psihologici (crearea unui climat psihologic adecvat în colectiv);
- factori de mediu (temperatură, aer condiționat, umiditate, iluminare etc.).

Evaluarea factorilor de mediu se efectuează o dată la 5 ani în conformitate cu prevederile legislației în vigoare (Codul Muncii) de către Centrul de medicină preventivă, acreditat în ordinea stabilită.



Factorii critici care pot afecta siguranța activității personalului și calitatea serviciilor educaționale, sunt următorii:

- Temperatura și umiditatea relativă a aerului;
- Gradul de iluminare;
- Nivelul radiațiilor electro-magnetice.

Monitorizarea factorilor de mediu este asigurată de Serviciul tehnic al ASEM.

În cazul depistării neconformităților referitoare la protecția muncii, Inginerul pentru protecția muncii completează o Notă informativă pentru conducătorul subdiviziunii implicate, în care stabilește termenul înlăturării încălcării regulilor protecției muncii, înaintează propuneri Prorectorului în probleme de administrare și gospodărie privind tragerea la răspundere a persoanelor responsabile, care au admis încălcarea.

Inginerul pentru protecția muncii în comun cu conducătorii subdiviziunilor întreprinderii planifică și organizează instruirea angajaților, în ce privește regulile de protecția muncii, inclusiv la lucrările cu substanțe dăunătoare și periculoase.

4.6 INSTRUMENTE DE MĂSURARE A PERFORMANTELOR

În calitate de instrumente de masurare ale performanțelor studenților/masteranzilor servesc probele de examinare a cunoștințelor.

Probele de examinare sunt elaborate anual de către membrii catedrelor ASEM în baza Planului de învățământ și a programelor analitice. Pentru examenul de licență probele de examinare se elaborează de către o comisie, formată de șeful catedrei.

Modelul tip al probelor de examinare se pastrează la șefii de catedră.

Verificarea, revizuirea și aprobarea probelor de examinare pentru examenele și testările curente se face semestrial de către șefii de catedră. Dovadă a verificării probelor de examinare este semnătura șefului de catedră pe exemplarul modelului tip al probei sau pe biletele de examinare.

Verificarea, revizuirea și aprobarea probelor de examinare pentru examenul de licență se face de către șefii de catedre în conformitate cu *Regulamentul privind Organizarea Examenului de Finalizare a Studiilor Superioare de Licență în ASEM.*

4.7 ASIGURAREA INTEGRITĂȚII PROPRIETĂȚII BENEFICIARULUI

ASEM identifică, verifică, protejează și păstrează în siguranță proprietatea clientului pusă la dispoziție pentru păstrare și informare. Proprietatea clientului include documentele din Dosarul personal întocmit la înmatricularea studentului și completat pe parcursul anilor de studii.

Dosarul personal cuprinde documentele menționate în Regulamentul de admitere elaborat de ASEM în baza regulamentului MECC. Dosarul personal al studentului se păstrează la arhiva Secției studii și evidența studenților, pînă la expirarea Contractului de școlarizare.

4.8 VALIDAREA PROCESULUI DIDACTIC

Validarea procesului didactic se efectuează prin modalitatea descrisă în procedura de proces *PP 8.3.2 PROIECTARE ȘI DEZVOLTARE*.

Metode indirecte de validare a procesului educațional sunt următoarele:

- instruirea personalului în conformitate cu Planul de instruire stabilit;
- evaluarea periodică a competențelor personalului conform prevederilor procedurii de proces *PP 7.1.2 RESURSE UMANE*;
- evaluarea regulată a nivelului de satisfacție a clientului conform prevederilor procedurii de proces *PP 9.2.1/1 EVALUAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARULUI*;
- monitorizarea feedback-ului de la client.

4.9 MONITORIZAREA ȘI CONTROLUL CALITĂȚII SERVICIILOR

4.9.1 MONITORIZAREA ȘI MĂSURAREA PROCESELOR

ASEM asigură monitorizarea și măsurarea proceselor prin activități sistematice de evaluare periodică.

Procesele sunt monitorizate și măsurate pentru:

- stabilirea nivelului de performanță realizat prin parcurgerea procesului didactic al unui program de studiu;
- întărirea mecanismelor de control intern, care să ducă la realizarea unei strategii în domeniul asigurării și îmbunătățirii comunicării interne în relația profesor-student;
- furnizarea de informații relevante pentru stabilirea direcțiilor de îmbunătățire și schimbare a ofertelor de specializare.

Modalitățile de monitorizare sunt descrise în următorul tabel:

Nr. d.o	Mod de monitorizare	Cine efectuează monitorizarea	Frecvența	Înregistrare rezultate
1.	Autoevaluare	Fiecare profesor	La sfîrșitul cursului	FEC 7.1.5/1 FIȘA PENTRU EVALUAREA
2.	Monitorizare și evaluare din partea	Colegii din cadrul departamentului	O dată pe an fiecare disciplină	

**PROCEDURA DE PROCES****PP 7.1.5.2 CONTROLUL FURNIZĂRII
SERVICIULUI****PAGINA
10/13**

	colegilor			CURSULUI
3.	Monitorizare și evaluare din partea superiorilor	Decan, șef departament	Selectiv, în dependență de nivelul satisfacției beneficiarilor și în cazul primirii reclamațiilor	

Autoevaluarea se efectuează de către fiecare profesor în vederea îmbunătățirii continue a procesului didactic și se documentează în *FEC 7.1.5.2/1 FIȘA PENTRU EVALUAREA CURSULUI*.

Monitorizarea și evaluarea din partea colegilor se aplică pentru fiecare disciplină universitară din Planurile de învățămînt și include următoarele etape și responsabilități:

- **Planificarea evaluării disciplinelor universitare** – se realizează prin includerea în Planurile catedrelor a lecțiilor deschise pentru fiecare disciplină universitară
- **Numirea Comisiei de evaluare pentru fiecare disciplină** – este realizată de către șefii de catedre,
- **Programarea activităților de evaluare** – ține de responsabilitatea șefului Comisiei de evaluare,
- **Derularea activității de evaluare disciplină și completarea Fișei de evaluare** - ține de responsabilitatea Comisiei de evaluare. Monitorizarea performanței procesului didactic aferent unei discipline universitare este documentat în *FEC 7.1.5.2/1 FIȘA PENTRU EVALUAREA CURSULUI*.
- **Analiza efectuată în cadrul ședinței departamentului** - Comisia de evaluare prezintă rezultatele evaluării,
- **Finalizarea procesului de evaluare disciplină** – inițierea corecțiilor și acțiunilor corective sau preventive.

Monitorizarea și evaluarea din partea șefilor (decani, șefi de departamente, coordonatori de specializare) ale activităților didactice specifice disciplinei se efectuează selectiv, iar înregistrările acestor verificări sunt documentate în *FEC 7.1.5.2/1 FIȘA PENTRU EVALUAREA CURSULUI*.

Un control amplu al activității angajatului se efectuează și în cadrul auditurilor interne (vezi procedura PS 10.2.2) și evaluării periodice a personalului în conformitate cu prevederile procedurii PP 7.1.2.

Dacă rezultatele verificărilor nu sunt corespunzătoare se procedează conform procedurii de sistem *Controlul Produsului / Serviciului Neconform*.

4.9.2 MONITORIZAREA ȘI MĂSURAREA PRODUSULUI

ASEM monitorizează calitatea competențelor achiziționate de către studenți/ masteranzi/ doctoranzi prin examinare și promovare în conformitate cu cerințele *REGULAMENTULUI PRIVIND ORGANIZAREA EXAMENULUI DE FINALIZARE A STUDIILOR SUPERIOARE DE LICENȚĂ ÎN ASEM*.

Decanii și șefii de departament analizează rezultatele monitorizării și le raportează la ședințele Consiliului facultății și Senat.

Neconformitățile sunt analizate, iar pe baza acestor date:

- Se aplica procedura *PS 8.6 CONTROL PRODUSULUI/ SERVICIULUI NECONFORM*.
- se stabilesc acțiuni corective pentru eliminarea cauzelor apariției neconformităților, conform procedurii *PS 10.2.2 ACȚIUNI CORECTIVE*.

4.10 ANALIZĂ DATE

Datele privind controlul procesului de prestare servicii educaționale sunt prelucrate statistic și sunt supuse analizei conducerii conform procedurii *PP 5.0 LEADERSHIP*.

5. SARCINI ȘI RESPONSABILITĂȚI

Prezenta procedură prevede următoarele autorități și responsabilități:

PRIM-PRORECTOR CU ACTIVITATE DIDACTICA:

- elaborarea PP 7.1.5.2 și a modificărilor ulterioare;
- elaborarea și actualizarea planurilor de învățământ, a documentelor normative;
- organizarea procesului didactic .

SSDCMC:

- stabilirea schemei de interacțiune a proceselor;
- elaborarea Nomenclatorului proceselor;
- verificarea PP 7.1.5.2 și a modificărilor ulterioare;
- controlul regulamentelor interne, procedurilor documentate și instrucțiunilor referitoare la SMC;
- organizarea auditurilor interne.

TITULARII DE CURS:

- elaborarea și actualizarea programelor analitice;

SECȚIA STUDII ȘI EVIDENȚA STUDENTILOR

- Pastrarea și evidenta documentelor prezentate de beneficiari;

ȘEFII DE DEPARTAMENT

- formarea comisiilor pentru elaborarea probelor de examinare
- verificarea, revizuirea și aprobarea probelor de examinare
- păstrarea Modelul tip al probelor de examinare
- monitorizarea și măsurarea proceselor de studii din cadrul catedrei.
- analiza rezultatelor monitorizării și raportarea la ședințele Consiliului facultății și Senat

CADRELE DIDACTICE

- autoevaluarea cursului și procesului de predare în baza *FIȘEI PENTRU EVALUAREA CURSULUI*
- evaluarea colegilor de catedra în baza *FIȘEI PENTRU EVALUAREA CURSULUI*

SERVICIUL TEHNIC

- asigurarea și monitorizarea condițiilor de mediu

6. REFERINȚE

Procedura *PP 7.1.5.2 CONTROLUL FURNIZĂRII SERVICIULUI* are legătură cu următoarele documente ale Sistemului de Management al Caltății:

- MC 01 MANUALUL CALITĂȚII - CAPITOLUL 7
- PS 7.5.3 Controlul documentelor
- PS 7.5.4 Controlul înregistrărilor
- PP 5.0 Leadership
- PP 7.1.2 Resurse umane
- PP 7.1.3 Infrastructura
- PP 8.3.2 Proiectare și dezvoltare
- PS 9.2.2 Auditul intern
- PS 8.6 Controlul produsului/ serviciului neconform
- PS 10.2.2 Acțiuni corective
- Standardul ISO 9001:2015.
- Conceptul sistemului de asigurare a calității studiilor în ASEM
- Planul de învățământ
- Cadrul național al calificărilor



7. DISTRIBUIRE

Procedura de proces *PP 7.1.5.2 CONTROLUL FURNIZĂRII SERVICIULUI* este distribuită de către Secretariatul ASEM în conformitate cu Lista de distribuire elaborată de SSDCMC.