

 Universitatea Ștefan cel Mare Suceava	Cod: AC-USV	
	Ediția:	2
	Revizia:	2

CODUL DE ASIGURARE A CALITĂȚII

Acest document a fost aprobat în Sedința Senatului din 13.02.2025

Președinte Senat,

Prof.univ.dr.ing. POPA Valentin  2/1

	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
Elaborat	MIRONEASA Costel	Coordonator CEAC	21.01.2025	
Verificat	DIACONU Mircea	Prorector	27.01.2025	
Avizat	DIMIAN Mihai	Rector	28.01.2025	

Cuprins

1. Scopul Codului de asigurare a calității	3
2. Documente de referință	3
3. Principii fundamentale	3
4. Management strategic	5
5. Structura Sistemului de management al calității	6
6. Atribuții	7
6. Politici și direcții ale managementului universității centrate pe calitate	7
6.1. Performanța universității (capacitatea instituțională)	7
6.2. Procesul de învățământ	8
6.3. Cercetare științifică	8
6.4. Resurse umane	8
6.5. Performanța studenților și a absolvenților	9
6.6. Eficacitatea educațională	9
6.7. Managementul calității	10
6.8. Cooperarea națională și internațională	10
7. Procesele universitare	10
8. Indicatori de performanță	11

1. Scopul Codului de asigurare a calității

Codul descrie sistemul de management cu procesele și procedurile care asigură implementarea și îmbunătățirea calității în Universitatea Ștefan cel Mare din Suceava.

2. Documente de referință

- **Legea nr. 199/2023** – Legea învățământului superior, cu modificările și completările ulterioare;
- **Hotărârea Guvernului nr. 962/2024** - privind aprobarea Metodologiei de evaluare externă a calității educației în învățământul superior.

3. Principii fundamentale

Accesarea spațiului concurențial al învățământului superior național presupune promovarea unor activități de asigurare a calității pentru toate procesele organizate la nivel de universitate. În scopul atingerii acestui obiectiv major, universitatea și-a propus dezvoltarea unui sistem de management al calității academice care să garanteze permanent calitatea proceselor și activităților din universitate și să permită îmbunătățirea continuă a acestora.

Asigurarea calității ca parte a managementului calității se concentrează asupra generării și furnizării încrederii în faptul că cerințele calității vor fi îndeplinite.

Asigurarea internă a calității vizează managerii și angajații organizației și se obține prin implementarea unui sistem de management al calității.

Asigurarea externă a calității vizează clienții potențiali și clienții existenței, se obține prin implementarea și certificarea unui sistem de management al calității.

Principiile de referință care au stat și vor rămâne la baza activităților care vizează calitatea academică sunt: conformitatea cu cerințele Spațiului European al Învățământului Superior, responsabilitatea instituțională, transparența informațiilor de interes public, diversitatea instituțională, cooperarea cu toate componentele sistemului educațional, centrarea pe rezultatele studenților, identitatea instituțională, îmbunătățirea continuă a calității proceselor și a managementului instituțional.

Introducerea sistemului de management al calității în universitate este determinată de orientarea spre performanță a tuturor activităților, de creșterea competitivității acestora și de crearea și dezvoltarea unei culturi a calității, atât în privința personalului propriu, cât și în rândurile studenților.

Principiile legiferate care guvernează învățământul superior și la care managementul universității a subscris sunt:

- a) echitatea, prin asigurarea șanselor la educație, în mod echitabil pentru tineri, indiferent de mediul din care provin sau de alți factori de risc;
- b) excelența, prin susținerea și motivarea acestora în cadrul procesului de învățământ;
- c) integritatea, prin asigurarea de repere valorice și promovarea eticii în educație și cercetare;
- d) starea de bine, prin susținerea studenților și a tuturor salariaților din instituțiile de învățământ superior și din cele subordonate ministerului prin măsuri adecvate de îngrijire medicală, inclusiv stomatologică și psihologică, consiliere și orientare profesională, precum și asigurarea condițiilor de dezvoltare personală, prin măsuri de sprijin adecvate;
- e) profesionalismul, prin menținerea unor standarde ridicate în formarea cadrelor didactice și, implicit, în pregătirea oferită studenților, studenților-doctoranzi și cursanților;
- f) respectul, prin însușirea respectului pentru alte persoane, instituții, medii și societate, ca parte a formării;

- g) flexibilitatea, prin asigurarea unui parcurs dinamic de învățare adaptat nevoilor studenților, studenților-doctoranzi și cursanților, în vederea dobândirii de competențe;
- h) diversitatea, prin garantarea respectului pentru varietate și a unui mediu tolerant în procesul de formare;
- i) transparența, prin utilizarea de mecanisme transparente de evaluare și menținerea unei comunicări deschise și oneste;
- j) colaborarea, prin dezvoltarea parteneriatelor interuniversitare, a parteneriatelor cu institute de cercetare publice sau private, cu operatorii economici publici sau privați, inclusiv pentru dezvoltarea de programe de studii interdisciplinare, precum și pentru orice alte tipuri de proiecte;
- k) consultarea, prin implicarea actorilor interesați în proiectarea și aplicarea legislației, a strategiilor și politicilor în domeniul învățământului superior;
- l) incluziunea, prin garantarea în procesul de educație a respectării statutului și drepturilor tuturor persoanelor, astfel încât să aibă oportunitatea de a beneficia de un tratament egal cu ceilalți;
- m) dezvoltarea durabilă și tranziția verde, prin satisfacerea nevoilor prezentului, fără a compromite posibilitatea generațiilor viitoare de a-și satisface propriile nevoi;
- n) responsabilitatea, prin asumarea conștientă a responsabilităților pentru comportamentul și acțiunile proprii, la nivelul tuturor actorilor educaționali: beneficiari, personal de conducere, personal didactic și auxiliar;
- o) transparența instituțională, în baza căreia toate hotărârile, deciziile și reglementările instituționale universitare se bucură de cel mai înalt grad de transparență, în vederea respectării principiului răspunderii publice.

În toate activitățile noastre, promovăm moralitatea, profesionalismul, inteligența, bunul simț, conștiinciozitatea, consecvența, eficiența, imaginația, inspirația, logica, optimismul, perseverența, responsabilitatea, tactul, voința, comunicarea, credibilitatea, curajul.

Managementul Universității Ștefan cel Mare a stabilit **propriile principii după care se ghidează în asigurarea calității pentru atingerea misiunii** declarate:

- a) principiul excelenței - toate procesele și activitățile din universitate să fie orientate spre excelență;
- b) principiul accesibilității - cunoștințele predate să fie accesibile tuturor studenților și să țină seama de timpul aferent studiului;
- c) principiul flexibilității - planurile de învățământ și cunoștințele predate să fie în concordanță cu schimbările din economie;
- d) principiul moralității - în toate procesele și activitățile desfășurate să fie dominante principialitatea, imparțialitatea, cinstea, corectitudinea, modestia, respectul pentru munca celorlalți;
- e) principiul competenței - inteligența, discernământul, fermitatea, consecvența și competența personală să primeze;
- f) principiul continuității - cunoștințele temeinice să se concretizeze în consolidarea priceperilor și deprinderilor;
- g) principiul legării teoriei cu practica - înarmarea studenților cu cunoștințele și deprinderi legate de problemele producției și practicii pedagogice;
- h) principiul motivației - toate activitățile să fie retribuite în conformitate cu pregătirea profesională și cu calitatea muncii prestate;
- i) principiul însușirii active și conștiente a cunoștințelor - provocarea și menținerea unei atitudini conștiente și active la toți studenții;
- j) principiul eficienței și eficacității - motivația, capacitatea de autoperfecționare, ușurința în luarea deciziei să fie determinante;

- k) principiul asigurării conexiunii inverse - rezultatele acțiunilor sunt urmărite prin prisma performanței iar acolo unde nu este atinsă se modifică mărimile de intrare.

4. Management strategic

Întreaga activitate din Universitatea “Ștefan cel Mare” din Suceava, inclusiv cea managerială, la toate nivelurile, este subordonată misiunii și obiectivelor strategice asumate de Senatul acesteia. În scopul realizării cât mai eficiente a activității de conducere și ținând seama de provocările recente din instituțiile de învățământ superior, precum și de experiența proprie, strategia managerială este elaborată dintr-o perspectivă flexibilă în care universitatea inovativă (antreprenorială) trebuie să răspundă într-un sens cât mai larg celor trei funcții fundamentale:

- Furnizor de educație, care să asigure societății resurse umane înalt calificate;
- Furnizor de cunoaștere prin cercetare științifică și inovare tehnologică;
- Furnizor de servicii pentru comunitatea căreia îi aparține prin furnizarea de consultanță, transfer tehnologic, cunoștințe avansate capabile să asigure dezvoltarea și creșterea economică a societății.

Principiile de bază ale managementului universitar adoptat de conducerea universității sunt:

- Formarea și dezvoltarea *unei culturi organizaționale*, ca principală resursă instituțională care să susțină schimbările substanțiale de abordare și management și să garanteze succesul în competiția de pe piața educațională a învățământului superior;
- Promovarea principiului autonomiei universitare la toate nivelurile simultan cu profesionalizarea managementului academic și administrativ;
- Asigurarea *dimensiunii inovative a universității* prin dezvoltarea managementului strategic și perfecționarea competențelor de planificare strategică la nivelul departamentelor și facultăților;
- Armonizarea dintre managementul academic și cel administrativ prin îmbunătățirea căilor de comunicare și a procedurilor de luare a deciziilor;
- Responsabilizarea factorilor care asigură *managementul calității* la nivel de facultate și departament prin formarea continuă a echipelor de lucru, prin implicarea în proiecte naționale, internaționale și diseminarea experienței pozitive acumulate prin dezbateri și informații asupra calității;
- *Managementul resurselor umane* prin creșterea nivelului de instruire a cadrelor didactice în perfecționarea metodelor de predare interactivă, centrate pe student și analiza în echipă a proceselor de restructurare curriculară;
- Utilizarea cu maximă eficiență a tuturor resurselor materiale din universitate și *diversificarea bazei de finanțare* prin răspuns adecvat la solicitările societății;
- Asigurarea echilibrului între eficiență și operativitate în luarea deciziilor și conducerea colectivă, democratică și transparentă;
- *Implicarea studenților în activitatea decizională* privind viața universitară și sprijinirea pregătirii reprezentanților organizațiilor studențești pentru această misiune;
- Organizarea întregii activități manageriale dintr-o perspectivă sistemică pe baza feed-back-ului și *managementului informațional*, dar și prin instruirea factorilor de decizie în domeniul tehnicilor de comunicare.

Direcțiile strategice ale asigurării calității la nivel universitar

Asigurarea calității programelor de studiu

Implicarea activă și responsabilă a tuturor cadrelor didactice, de-a lungul întregii perioade de studiu, în vederea furnizării de programe analitice la disciplinele oferite cu obiective și metode de predare

centrate pe nevoile de dezvoltare ale studenților, cu includerea unor tematici care să corespundă schimbărilor produse în toate sectoarele economice.

Evaluarea programelor de studiu

Supunerea evaluării interne și externe a tuturor programelor de studiu din universitate pentru a stabili modul în care este asigurată respectarea cerințelor din standardele de calitate și îndeplinirea indicatorilor de performanță pentru nivele de calificare de tip licență și master.

Urmărirea performanței corpului profesoral

Evaluarea periodică a cadrelor didactice pe linie didactică, de cercetare și administrativă de către studenți, colegi și management în vederea diseminării și sprijinirii performanței academice prin recompensare salarială și nonsalarială.

Dezvoltarea relațiilor cu mediu universitar internațional

Susținerea participării studenților și cadrelor didactice la inițierea și extinderea contactelor didactice și științifice prin intermediul programelor de schimburi cu facultăți și universități din străinătate, prin participării la manifestări internaționale, prin participare la cursuri de vară sau prin desfășurarea practicii de specialitate.

Promovarea calității în cercetare

Dezvoltarea cercetării și sprijinirea colectivelor care realizează proiecte de cercetare tehnologică și fundamentală, dezvoltarea și acreditarea de centrelor de cercetare pentru transformarea în centre de excelență, asigurarea sprijinului pentru publicarea rezultatelor cercetării în publicații cotate la nivel internațional și asigurarea dezvoltării de școli doctorale.

Implementarea sistemului de management adecvat

Managementul universității urmărește prin actul decizional motivarea, în vederea implicării active și responsabile, a tuturor cadrelor didactice pentru aplicarea procedurilor și regulamentelor, preocuparea și participarea pentru îmbunătățirea continuă sistemului de management al calității în scopul orientării spre excelența predării și cercetării.

Punerea în practică a strategiei universității se face în conformitate cu planificarea activităților descrisă prin Planul strategic al universității, elaborat pentru o perioadă de 4 ani, în concordanță cu potențialul său material și uman, pe baza planurilor strategice ale facultăților, departamentelor și serviciilor, respectiv a planului operațional anual. Gradul de îndeplinire a diverselor obiective stabilite prin planul operațional anual este prezentat în rapoartele de specialitate ale diferitelor structuri operaționale ale universității. După analiza și aprobarea în ședințe ale Senatului, aceste rapoarte sunt făcute publice pe site-ul universității.

5. Structura Sistemului de management al calității

Sistemul de management al calității reprezintă un ansamblu de structuri organizatorice, resurse, procese și proceduri ce au ca scop implementarea calității.

Sistemul de management al calității a fost structurat și adaptat specificului universității și ține seama de factorii interni și externi care-l pot influența.

În Universitatea „Ștefan cel Mare” din Suceava s-au creat structuri organizatorice care să permită implementarea și îmbunătățirea calității actului didactic, de cercetare și administrativ: Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității și Biroul de Audit Public Intern. Comisia de evaluare și asigurare a calității la nivel de universitate (CEAC) și comisiile la nivelul facultăților au fost constituite în conformitate cu prevederile legale. Acestea lucrează în mod integrat și dezvoltă permanent o cultură a calității în universitate, prin luarea în considerare a valorilor, normelor și

activităților pentru inițierea, evaluarea și monitorizarea activităților didactice și de cercetare din universitate. CEAC dezvoltă activități de benchmarking, urmărind activitățile similare ale universităților din țară.

De asemenea s-a format un corp de evaluatori interni care efectuează auditul rapoartelor de autoevaluare la nivel de universitate, înainte de a fi aprobate în Senatul universității.

Au fost numiți responsabili pentru asigurarea calității la nivel de facultate, precum și responsabili la nivelul programelor de studii pentru monitorizarea permanentă a programelor de studiu și a modului de integrare a noilor tehnologii centrate pe student, privind îmbinarea predării cu învățarea și cu metodele de examinare și evaluare. În acest mod s-a realizat implicarea și responsabilizarea unui număr mare de cadre didactice precum și transmiterea eficientă a informațiilor spre și dinspre managementul facultăților către managementul universității.

O mare atenție s-a acordat cunoașterii de către studenți a documentelor elaborate în universitate și identificarea opțiunilor lor prin cooptarea reprezentanților acestora în comisiile menționate.

6. Atribuții

Fiecare din organismele implicate în asigurarea calității au regulamente proprii de organizare și funcționare din care reies atribuțiile lor.

Comisiile de evaluare și asigurare a calității de la nivelul facultăților au atribuții similare cu cele ale CEAC din universitate, adaptate la nivelul facultăților.

Strategia în domeniul calității, planurile operaționale, regulamentele, procedurile, sistemele de evaluare sunt elaborate de CEAC și apoi sunt supuse dezbaterii publice, urmată de aprobarea în Consiliul de administrație și Senatul universității. Documentele în forma finală sunt publicate pe site-ul calității și sunt accesibile în sistemul Intranet și Internet.

Descrierea pe larg a atribuțiilor și responsabilităților se regăsește în Regulamentele cadru de organizare și funcționare.

6. Politici și direcții ale managementului universității centrate pe calitate

Politica referitoare la calitate adoptată de rectorul universității creează direcția generală și asigură cadrul pentru stabilirea și analizarea obiectivelor propuse.

6.1. Performanța universității (capacitatea instituțională)

Politica

Realizarea unui management universitar participativ performant, urmărind menținerea sub control și îmbunătățirea continuă a proceselor de bază din universitate, respectiv: admitere, predare, evaluare, cercetare etc.

Scop

- dezvoltarea, implementarea și menținerea unui plan strategic integrat privind activitatea educațională și procesele suport, aliniat asigurării calității academice;
- consolidarea managementului universității printr-o delimitare clară a atribuțiilor, competențelor și responsabilităților diferitelor structuri și funcții de conducere;
- menținerea la standarde înalte a facilităților și resurselor necesare dezvoltării procesului educațional și de cercetare;
- crearea în universitate a unui mediu în care întreg personalul să fie responsabilizat și încurajat spre performanță;
- realizarea unei bune comunicări între diferitele structuri organizaționale și manageriale, precum și între cadre didactice și studenți;

- inițierea de parteneriate cu mediul socio-economic în scopul susținerii activităților practice și a recrutării / integrării forței de muncă formată din absolvenții universității;
- dezvoltarea de programe de studiu integrate pentru obținerea de diplome comune.

6.2. Procesul de învățământ

Politica

Desfășurarea procesului de învățământ la parametri cel puțin egali cu ai universităților din țară și din comunitatea europeană. Asigurarea dezvoltării programelor de formare continuă pentru utilizarea tehnologiilor informației și a comunicării în formarea profesională a studenților și pentru satisfacerea cerințelor angajatorilor.

Scop

- actualizarea curriculei universitare prin structurarea mai bună a disciplinelor pe ani de studiu, ținând cont de competențele vizate, precum și reexaminarea ponderii diferitelor grupe de discipline;
- creșterea conținutului practic-aplicativ al procesului didactic și dezvoltarea capacităților de a desfășura activități aplicative cât mai accesibile studenților;
- revizuirea și reactualizarea metodelor și mijloacelor de predare – învățare – evaluare și adaptarea lor la standardele educaționale ARACIS și la cele europene;
- orientarea învățării spre formarea de competențe specifice, cu focalizarea pe folosirea strategiilor participative în activitatea didactică;
- analiza inserției absolvenților pe piața muncii și încorporarea rezultatelor în perfecționarea programelor de studiu.

6.3. Cercetare științifică

Politica

Participarea managerilor universitari la realizarea politicilor naționale și europene în domeniul cercetării – dezvoltării, asigurarea coerenței și continuității, valorificarea potențialului și a resurselor de cercetare-dezvoltare și inovare în plan regional.

Scop

- desfășurarea unei intense activități de marketing orientată spre „piața” cercetării științifice fundamentale și aplicative;
- implicarea în mai mare măsură a cadrelor didactice și a studenților doctoranzi în accesarea de proiecte și programe de cercetare finanțate din fonduri naționale și europene;
- continuarea organizării de manifestări științifice de anvergură, în diverse domenii, cu participare națională și internațională;
- contractarea de noi proiecte finanțate la nivel național și internațional;
- participarea la programe majore de îmbunătățire a dotării laboratoarelor și cabinetelor;
- crearea unor structuri eficiente, la nivelul universității și al facultăților, pentru evaluarea, selecția și monitorizarea programelor de cercetare și dotare propuse.

6.4. Resurse umane

Politica

Crearea unui climat care să încurajeze responsabilitatea și inițiativa, promovarea instruirii și perfecționării continue, precum și evaluarea periodică a atribuțiilor individuale în realizarea obiectivelor universității. Cultivarea spiritului de apartenență instituțională.

Scop

- elaborarea unei metodologii de perfecționare continuă a întregului personal al universității;
- revizuirea procedurilor de evaluare sau de autoevaluare în acord cu politica performanței universitare;

- evaluarea periodică a activităților personalului didactic, cuprinse în fișa postului didactic, și ale personalului didactic auxiliar și administrativ;
- dezvoltarea spiritului de responsabilitate al întregului personal al universității și întărirea spiritului de lucru în echipă;
- evaluarea multicriterială a cadrelor didactice ca rezultat al autoevaluării, evaluării colegiale, evaluării de către studenți, al evaluării de către directorul de departament.

6.5. Performanța studenților și a absolvenților

Politica

Antrenarea și implicarea studenților și absolvenților în toate procesele și activitățile specifice procesului de învățământ și de cercetare, inclusiv în acela de asigurare a calității instituționale, în vederea responsabilizării acestora.

Scop

- implicarea studenților în actul de decizie la diverse niveluri și dezvoltarea în rândul acestora a unei noi culturi instituționale, a educației antreprenoriale, implicarea reală în viața universității;
- facilitarea participării studenților la evaluarea programelor de studiu, la publicarea și interpretarea rezultatelor evaluării cadrelor didactice de către studenți;
- îmbunătățirea accesului studenților la resursele de învățare și la consilierea în carieră;
- revizuirea regulamentelor și contractelor de studiu, astfel încât să cuprindă toate detaliile cu privire la drepturile și obligațiile profesionale ale studenților;
- evaluarea studenților prin lucrări, teste și alte forme care asigură o motivare mai mare pentru învățare și o asimilare mai bună a cunoștințelor.
- inițierea studenților de la toate nivelurile în activitatea de cercetare fundamentală și aplicativă.

6.6. Eficacitatea educațională

Politica

Monitorizarea permanentă a modului de îndeplinire a standardelor și indicatorilor de performanță de către toate programele de studii, de la toate nivelurile și asigurarea unei preocupări permanente referitoare la centrarea învățării pe student, rezultatele învățării, asigurarea feed-back-ului, formarea competențelor, a abilităților și a aptitudinilor adecvate.

Scop

- revizuirea procedurilor privind admiterea la programele de studii, întocmirea, avizarea și aprobarea curriculei universitare și a programelor analitice;
- monitorizarea permanentă a programelor de studii și autoevaluarea acestora;
- revizuirea și modificarea programelor de studii existente și analiza oportunității de a propune noi domenii / specializări;
- monitorizarea permanentă a evoluției studenților;
- conștientizarea răspunderii sociale și publice a tuturor celor implicați în derularea programelor de studii din universitate și asumarea responsabilității acestora pentru calitatea contribuției lor;
- întocmirea de rapoarte anuale de evaluare internă privind calitatea educației din universitate și publicarea / afișarea acestora.

Codul de asigurare a calității

6.7. Managementul calității

Politica

Managementul calității reprezintă o sarcină permanentă a conducerii universității și o obligație a tuturor angajaților, fiecare salariat fiind responsabil de activitatea pe care o desfășoară.

Scop

- elaborarea strategiei asigurării calității academice în universitate și a strategiei Comisiei de evaluare și asigurare a calității;
- dezvoltarea continuă a culturii organizaționale în universitate bazată pe managementul strategic și al calității și operaționalizarea acestuia la nivelul tuturor facultăților, departamentelor, serviciilor și compartimentelor din universitate;
- constituirea și funcționarea structurilor instituționale pentru evaluarea și asigurarea calității;
- elaborarea și coordonarea aplicării procedurilor de evaluare și asigurare a calității academice;
- evaluarea periodică a implementării și aplicării Sistemului de management al calității din universitate și propunerea de soluții preventive / corective sau de îmbunătățire a activităților desfășurate.

6.8. Cooperarea națională și internațională

Politica

Susținerea internaționalizării universității și promovarea imaginii ei, ca forum de educație, știință și cultură.

Scop

- crearea, asistarea dezvoltarea și încurajarea relațiilor cu universități de tradiție și de perspectivă din țările UE și din alte țări;
- alinierea la standardele și politicile instituționale avansate, ca un criteriu de recunoaștere a prestigiului nostru în mediul academic internațional;
- intensificarea activităților de benchmarking și valorificarea rezultatelor obținute;
- actualizarea paginii web într-o limbă de circulație internațională
- inițierea de companii și modalități de promovare a ofertei educaționale și a rezultatelor activităților din diverse domenii
- intensificarea activităților de cooperare în regiunea de nord – est a României.

7. Procesele universitare

Abordarea calității s-a realizat pornind de la misiunea universității precizată în Carta Universitară. Sistemul de management al calității este proiectat pornind de la Declarația de politică a rectorului și se bazează pe o structură organizatorică definită și pe documente care permit asigurarea continuității proceselor manageriale, ca urmare a desfășurării proceselor de bază și suport. În universitate au fost identificate procese de bază și suport prin care se stabilesc și se asigură mijloace și metode pentru ținerea sub control a sistemului de management al calității.

Procesele didactice sunt descrise în proceduri care acoperă cerințele exprimate în standardele elaborate de ARACIS. Descrierea proceselor s-a realizat prin regulamente și proceduri care acoperă cerințele:

A. Capacitatea instituțională

- Procese privind stabilirea structurilor instituționale, administrative și manageriale
- Procese privind constituirea bazei materiale necesare desfășurării educației

B. Eficacitate educațională

- Procese privind stabilirea conținutului programelor de studiu
- Procese privind evaluarea rezultatelor învățării
- Procese privind desfășurarea cercetării științifice
- Procese privind managementul financiar

C. Managementul calității

- Procese privind asigurarea calității
- Procese privind inițierea, monitorizarea și revizuirea periodică a programelor și activităților desfășurate
- Procese privind evaluare periodică a calității corpului profesoral
- Procese privind asigurarea accesibilității la resursele necesare învățării
- Procese privind constituirea bazei de date, actualizată sistematic, referitoare la asigurarea internă a calității
- Procese privind asigurarea transparenței informațiilor de interes public cu privire la programele de studii și, după caz, certificatele, diplomele și calificările oferite
- Procese privind asigurarea funcționalității structurilor de asigurare a calității educației

Procesele universitare sunt sprijinite de o serie de regulamente și de proceduri.

8. Indicatori de performanță

Aplicarea politicii referitoare la calitate de către managementul Universității Ștefan cel Mare și de către managementul structurilor organizatorice existente are în vedere excelența, competența și răspunderea. Aprecierea lor se realizează printr-un set de indicatori care permit evaluarea lor numerică.

Indicatorii sunt corelați cu cerințele externe, constituie elemente de benchmarking. Cuprinderea lor se realizează în planurile strategice adoptate de conducere o dată la patru ani și în planurile operaționale elaborate anual. Indicatorii permit dezvoltarea mecanismelor de control intern al calității în vederea aplicării sistemului de asigurare a calității aprobat de senatul universității.

În Universitatea Ștefan cel Mare se utilizează pentru evaluarea calității următoarele componente: domenii (didactic, cercetare, stagii practice, relații internaționale, activități cu caracter administrativ), criterii, proceduri proprii, standarde și indicatori de performanță, regăsiți în metodologiile de evaluare externă a standardelor, a standardelor de referință și a listei indicatorilor de performanță utilizați de ARACIS.