



Universitatea de Stat din Comrat	
Departamentul Managementului Calității și Procesul de educațional	
Politica de calitate a Universității de Stat din Comrat	SMC-01-2016 12p.



УТВЕРЖДАЮ:
Решение Сената
Протокол № 2 от 22 декабря 2016г.
Ректор КГУ
З.Н.Арикова



Universitatea de Stat din Comrat

Departamentul Managementului Calității și Procesului Educațional

Documente de orientare

SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII (SMC)

Înregistrat: DMC nr. 108 din " 27" 12. 2016


Regulament privind chestionarul în cadrul Universității din Stat din Comrat



Universitatea de Stat din Comrat	
Departamentul Managementului Calității și Procesului i educațional	
Politica de calitate a Universității de Stat din Comrat	SMC-01-2016 12p.

Conținut

1.	Scop și domeniu de aplicare	3
2.	Responsabilitate	3
3.	Monitorizarea conformității	3
4.	Acte normative	3
5.	Termeni și definiții	3
6.	Abrevieri	4
7.	Conținutul prevederii	4
8.	Elaborare	7
9.	Arhivare	7
10.	Actualizare	7
11.	Anularea unei acțiuni	8
12.	Retragerea din circulație și distrugerea	8
13.	Trimiterea	8
14.	Aplicație	9

	Universitatea de Stat din Comrat	
	Departamentul Managementului Calității și Procesul educațional	
	Politica de calitate a Universității de Stat din Comrat	SMC-01-2016 12p.

1. Scopul și domeniul de aplicare

1.1. Prezentul regulament definește obiectivele, organizarea și implementarea directă a diagnosticului de calitate, managementul calității serviciilor educaționale la Universitatea de Stat din Comrat (în continuare - USC).

1.2. Cerințele prezentului Regulament sunt obligatorii pentru aplicarea de către angajații departamentului de management al calității și al procesului educațional, precum și departamentele universității legate de activitatea educațională și extracurriculară în mediul studentesc.

2. Responsabilitate

2.1. Responsabilitatea pentru elaborarea, coordonarea și aplicarea prezentului regulament revine șefului departamentului managementul calității și procesul educațional.

3. Monitorizarea conformității

Controlul respectării prezentului regulament este efectuat de un reprezentant al managementului calității USC.

4. Acte normative

Prezentul regulament se referă la următoarele acte normative:

- 4.1. Codul Educației al Republicii Moldova.
- 4.2. Manual de calitate al USC.
- 4.3. MS ISO

5. Termeni, definiții

În această dispoziție se utilizează următorii termeni cu definiții adecvate.

- 5.1. Evenimente - direcții ale studenților la olimpiade, conferințe, competiții sportive, alte evenimente culturale, competiții, precum și participarea la întâlniri, seminarii.
- 5.2. Studentul este student la Universitatea de Stat din Comrat.

6. Abrevieri

În această dispoziție se aplică următoarele abrevieri: USC- Universitatea de Stat din Comrat

DMC- Departamentul managementul calitatii;

Personalul didactic;

p.-paragraf.



Universitatea de Stat din Comrat	
Departamentul Managementului Calității și Procesul educațional	
Politica de calitate a Universității de Stat din Comrat	SMC-01-2016 12p.

7. Continutul prevederii

7.1.GENERAL.

7.1.1.Chestionarele de la USC sunt realizate în scopul de a organiza și implementa direct diagnostice de calitate, managementul calității serviciilor educaționale.

7.1.2.Chestionarul se desfășoară în următoarele forme:

- interogarea potențialilor consumatori interni de servicii educaționale ale USC;
- autoevaluarea pregătirii calificării absolventului;
- interogarea consumatorilor externi de servicii educaționale (angajatori);
- interogatoriul cadrelor didactice și al personalului.

7.1.3.Gestionarea generală a chestionarului este efectuată de reprezentantul managementului calității.

7.1.4.Gestionarea directă a chestionarului consumatorilor interni de servicii educaționale, a cadrelor didactice și a angajaților se realizează de către Departamentul managementul calității și procesul educațional.

7.1.5.Sondajul consumatorilor externi de servicii educaționale este gestionat de șeful practicii de producție, curatorul grupului și profesorul care practică cu elevii.

7.1.6.Sondajul este realizat în conformitate cu planul de lucru al KSU pentru anul universitar în curs.

7.2.OBIECTIVELE SONDAJULUI

7.2.1.Principalele obiective ale chestionarului sunt:

- căutarea unor soluții eficiente de management în vederea îmbunătățirii elementelor procesului educațional;
- crearea unei bănci de indicatori privind calitatea formării specialiștilor la USC, competitivitatea acestora pe piața serviciilor educaționale;
- pregătirea de materiale informative și analitice cu privire la problemele calității educației.

7.3.PRINCIPALELE SARCINI ALE CHESTIONARULUI

7.3.1.Determinarea indicatorilor de performanță ai elevilor, profesorilor și unităților structurale ale USC.

7.3.2.Organizarea și desfășurarea cercetării socio-psihologice a studenților, profesorilor și personalului USC.



Universitatea de Stat din Comrat	
Departamentul Managementului Calității și Procesul i educațional	
Politica de calitate a Universității de Stat din Comrat	SMC-01-2016 12p.

- 7.3.3. Analiza cerințelor legate de calitatea formării profesionale a specialiștilor.
- 7.3.4. Analiza calității nivelului educațional al candidaților.
- 7.3.5. Dezvoltarea acțiunilor care vizează îmbunătățirea calității formării specialiștilor.
- 7.3.6. Colectarea și prelucrarea datelor de feedback cu consumatorii absolvenților.
- 7.3.7. Elaborarea de recomandări pentru aplicarea acțiunilor corective în vederea eliminării cauzelor inconsecvențelor în calitatea formării specialiștilor cu cerințele consumatorilor.
- 7.3.8. Colectarea și prelucrarea informațiilor privind starea infrastructurii USC, afectând calitatea formării specialiștilor.
- 7.3.9. Colectarea și prelucrarea informațiilor privind furnizarea procesului educațional cu resurse.
- 7.3.10. Colectarea și prelucrarea informațiilor privind percepția studenților cu privire la conformitatea USC cu cerințele lor și cerințele indicatorilor de acreditare ca una dintre modalitățile de măsurare a activității USC.
- 7.3.11. Implementarea pregătirii și diseminării informațiilor privind rezultatele monitorizării, sondajelor, chestionarelor privind organizarea și calitatea activităților educaționale ale USC.
- 7.3.12. Realizarea de chestionare și prelucrarea rezultatelor pe teme legate de indicatorii interni de performanță ai angajaților și unităților structurale ale KSU.
- 7.3.13. Realizarea de chestionare și prelucrarea rezultatelor legate de aspecte sociale și juridice.
- 7.3.14. Realizarea de chestionare și prelucrarea rezultatelor pe teme legate de rezultatele utilizării noilor tehnologii.
- 7.3.15. Identificarea nivelului de conștientizare a personalului KSU și a stagiariilor cu privire la strategia, politica, obiectivele și planurile în domeniul calității formării.
- 7.3.16. Dezvoltarea și aplicarea metodelor de anchetă socială a personalului KSU, inclusiv chestionare ale profesorilor, personalului și stagiariilor.
- 7.3.17. Analizați și îmbunătățiți comunicarea și schimbul de informații între facultate, personal și manageri.

7.4. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PERSOANELOR CARE EFECTUEAZĂ CHESTIONARE

7.4.1. În vederea îndeplinirii sarcinilor atribuite, persoanele care efectuează supravegherea generală și directă a chestionarului au dreptul:

- elaborarea de recomandări către angajații și șefii unităților structurale ale USC cu privire la calitatea planificării și organizării procesului educațional, formarea profesională a cadrelor didactice și desfășurarea de acțiuni preventive și corective pe baza rezultatelor chestionarului;

- să facă propuneri rectorului USC pentru a încuraja și trage la răspundere angajații



Universitatea de Stat din Comrat	
Departamentul Managementului Calității și Procesului i educațional	
Politica de calitate a Universității de Stat din Comrat	SMC-01-2016 12p.

pentru întrebările legate de chestionare.

7.4.2. Persoanele care efectuează supravegherea generală și directă a chestionarului sunt obligate:

- organizează și realizează chestionare ale grupurilor de studiu, ale solicitanților la ora și ora convenite;
- să atragă cadrele didactice, curatorii și membrii Consiliului calității studenților să efectueze un sondaj al solicitanților, studenților în timpul orelor de studii pentru o perioadă de cel mult 15 minute la un moment dat;
- efectuează un sondaj al cadrelor didactice și al personalului USC în conformitate cu planul aprobat;
- interacționează și reglementează relațiile acestora cu unitățile structurale în conformitate cu structura USC și cu prevederile procedurilor standard de gestionare a calității serviciilor educaționale furnizate.

7.5. MODIFICĂRI ȘI COMPLETĂRI ALE PREZENTULUI REGULAMENT. Prezentul regulament se modifică sau se completează prin gestionare, aprobat de rectorul USC.

8. Elaborare

8.1. Prezentul regulament face obiectul studiului USC.

8.2. Organizarea instruirii - independent.

8.3. Înregistrările studiului trebuie documentate în jurnalul de familiarizare de către personalul universității.

9. Arhivare

9.1. Prezentul regulament este luat în considerare și depozitat de DMC. Un exemplar de control al regulamentului se depune la oficiile decanului.

9.2. Termenul de valabilitate este până când necesitatea este trecută în conformitate cu ordinul rectorului KSU.


10. Actualizarea

10.1. Regulamentul este pus în aplicare prin ordin al directorului.

10.2. Actualizarea prezentului regulament se efectuează de către șeful DMC în următoarea ordine:

(a) Se ia una dintre următoarele decizii cu privire la natura și semnificația neconformităților identificate:

- proiectarea unei modificări;
- revizuire;

	Universitatea de Stat din Comrat	
	Departamentul Managementului Calității și Procesului i educațional	
	Politica de calitate a Universității de Stat din Comrat	SMC-01-2016 12p.

- nulitatea dispozițiilor.

Decizia trebuie să fie agreată cu rectorul și formalizată sub forma unui ordin.

10.3.Dezvoltarea unei modificări a acestui regulament.

10.3.1.Modificările aduse acestei dispoziții se elaborează atunci când se înlocuiesc, se completează sau se elimină cerințele sale individuale.

10.3.2.Informațiile privind modificarea sunt indicate în fișa de înregistrare a modificărilor din prezentul regulament.

10.4.Revizuirea acestei dispoziții.

10.4.1.La revizuirea acestei dispoziții, este în curs de elaborare o nouă versiune a acesteia pentru a o înlocui pe cea actuală. În același timp, dispoziția valabilă anterior este anulată prin ordinul directorului.

10.4.2.În cazul în care este necesară actualizarea, elaborarea unei noi versiuni a regulamentului este însoțită de înlocuirea cifrelor anului în numărul de identificare a poziei. Coperta indică ce document este proiectat să înlocuiască.

10.5.Abrogarea acestei dispoziții se aplică în conformitate cu alineatul (11).

11. Anularea unei acțiuni

11.1.Această dispoziție se abrogă în conformitate cu ordinul directorului.

11.2.Ordinul, pe lângă indicarea pierderii forței prin această dispoziție, trebuie să conțină o indicație că ordinul prin care a fost aprobat și executat este abrogat.

11.3.Proiectul de ordin este elaborat și aprobat de un reprezentant al managementului calității USC.

12. Retragerea din circulație și distrugerea

Retragerea din circulație și distrugerea acestei dispoziții nu sunt avute în vedere.

13. Trimiterea

Această prevedere trebuie trimisă la birourile decanului, departamentelor, șefului practicii de producție, bibliotecii, departamentului de personal, contabilității.



Universitatea de Stat din Comrat	
Departamentul Managementului Calității și Procesului i educațional	
Politica de calitate a Universității de Stat din Comrat	SMC-01-2016 12p.

Anexa 1

Rector al _____

(de la cine)

Notă oficială

Vă rog să permiteți sondajul (elevi, profesori,..)

(specificați unitatea structurală, grupul în care va avea loc ancheta) în perioada de la ...
de-a lungul... .

Garantăm transferul rezultatelor cercetării către management.

(Semnat)

(transcriere)

Convenit:

Șef

Unități

(semnat)

(transcriere)

Data:



Universitatea de Stat din Comrat	
Departamentul Managementului Calității și Procesul i educațional	
Politica de calitate a Universității de Stat din Comrat	SMC-01-2016 12p.

Anexa 2

Dragă studentă!

Universitatea de Stat din Comrat
(autoexaminare, în pregătirea acreditării de stat etc.)
(**sublinierea mea**)

efectuează un sondaj obligatoriu al studenților.

Scopul sondajului studentesc: identificarea opiniei studenților cu privire la nivelul de organizare în KSU al procesului educațional.

Chestionarul este anonim, iar rezultatele sale vor fi utilizate într-o formă generalizată. Vom fi recunoscători dacă răspundeți la întrebările chestionarului nostru.

Vă mulțumim pentru cooperare și ajutor!

Sau

Chestionarul "Profesor prin ochii unui student"

Dragă studentă!

Dezvoltarea autoguvernării studenților implică studiul opiniilor studenților cu privire la calitatea predării disciplinelor academice și abilitățile de predare ale profesorilor. Evaluarea dumneavoastră va fi luată în considerare la certificarea cadrelor didactice și la alegerea competitivă a acestora pe post.

Vă rugăm să răspundeți la întrebările chestionarului propus, care enumeră calitățile profesionale și personale ale cadrelor didactice care lucrează cu dumneavoastră. Trebuie să citiți cu atenție fiecare dintre declarațiile propuse (fără a pierde niciuna), să evaluați declarația pe o scară de 4 puncte și în coloana "Răspunsul dvs." puneți o bifă (V) în conformitate cu evaluarea.

Scala de evaluare:

- 0** puncte - absolut nu corespund;
- 1** scor - uneori corespunzător;
- 2** scor - adesea corespunde;
- 3** scor - pe deplin conform.

Chestionarul este anonim, dar pentru prelucrarea și analiza ulterioară a chestionarelor, vă rugăm să furnizați informații cu privire la următoarele elemente:

În ce grup studiezi?

Numele complet al profesorului

disciplina în care profesorul conduce (dirijează) clasele



Universitatea de Stat din Comrat	
Departamentul Managementului Calității și Procesului i educațional	
Politica de calitate a Universității de Stat din Comrat	SMC-01-2016 12p.

Dezvoltat:

Șeful DMC Sibova E.Kh.

Convenit:

Prorector pentru afaceri academice, reprezentant al managementului calității Sult G.G.

Aprobat:

Rectorul Aritova Z.N.